

Universidade de Lisboa



**O trabalho de grupo como medida preventiva
da indisciplina em sala de aula**

**Uma experiência pedagógica numa turma de 10.º ano
do Curso Profissional de Técnico de Vendas**

Ana Maria da Silva Costa Laranjeiro

**Relatório da Prática de Ensino Supervisionada
Mestrado em Ensino de Economia e Contabilidade**

2015

Universidade de Lisboa



**O trabalho de grupo como medida preventiva
da indisciplina em sala de aula**

**Uma experiência pedagógica numa turma de 10.º ano
do Curso Profissional de Técnico de Vendas**

Ana Maria da Silva Costa Laranjeiro

**Relatório da Prática de Ensino Supervisionada orientado
pelo Doutor José Tomás Vargues Patrocínio**

Mestrado em Ensino de Economia e Contabilidade

2015

AGRADECIMENTOS

Ao finalizar este ciclo de estudos referentes ao Mestrado de Ensino de Economia e Contabilidade, quero registar o meu agradecimento a todos aqueles que participaram e tornaram possível mais uma etapa da minha vida.

Não sendo possível nomear um a um quero no entanto destacar o meu agradecimento aos doutores Florbela de Sousa; Maria Benedita Melo e Joaquim Pintassilgo pelo apoio que me deram para ultrapassar os momentos mais complicados e à Professora Maria da Luz Oliveira pelos ensinamentos e pela amizade.

Agradeço ainda à direção da Escola Aquilino Ribeiro em Oeiras, pela permissão para realizar o estágio, assim como às pessoas com quem me cruzei durante a prática letiva (professores e funcionários) pela simpatia e disponibilidade com que me acolheram. À turma B do 10º ano do Curso Profissional Técnico de Vendas, a quem desejo o maior sucesso futuro, o meu muito obrigado pela forma como me aceitaram na turma e permitiram que desenvolvesse o meu trabalho.

Agradecer à Dra. Ana Luísa Rodrigues, enquanto minha professora no IE e enquanto professora cooperante, não é tarefa fácil. Não consigo expressar o quanto estou reconhecida pela sua disponibilidade, boa vontade, ensinamentos e amizade.

Também não é fácil exprimir o meu agradecimento ao Doutor Tomás Patrocínio, por ter aceitado ser meu orientador e a forma como o fez, contribuindo para o meu melhor desempenho enquanto profissional.

Por fim o meu obrigado ao meu marido e aos meus filhos, que não permitiram que eu desistisse.

DEDICATÓRIA

Ao meu marido e a meus filhos André e Tiago.

A todos aqueles que não desistem perante as adversidades.

RESUMO

O problema da indisciplina na sala de aula é motivo de preocupação e reflexão para os intervenientes no processo educativo (pais, professores, alunos, governo e sociedade em geral) sendo influenciada por vários fatores e igualmente influenciadora dos mesmos.

Compete à escola em geral e ao professor em particular, preparar os alunos não só para a vida quotidiana mas também para a vida ativa. O professor desempenha um papel fundamental no sucesso dos alunos que passa pela sua motivação e envolvimento na aprendizagem. O estilo de liderança do professor reflete-se na gestão eficiente da sala de aula que deve contemplar duas vertentes: a gestão preventiva de comportamentos inadequados e a gestão da aprendizagem. As planificações devem promover estratégias e metodologias ativas de acordo com os interesses e ritmos dos alunos. A literatura tem mostrado os benefícios das metodologias da aprendizagem cooperativa na aprendizagem e no desenvolvimento de competências sociais.

No decorrer da prática letiva supervisionada procurou-se verificar como se pode prevenir a indisciplina na sala de aula com a utilização da metodologia do trabalho de grupo, dado que se tinha diagnosticado que a turma apresentava comportamentos indisciplinados.

Este relatório corresponde ao trabalho realizado na Escola Secundária Aquilino Ribeiro, em Talaíde, Oeiras, escola sede do Agrupamento com o mesmo nome, integrando o Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária, sendo os participantes nas atividades de prática de ensino supervisionada, os alunos da turma B do 10.º ano do Curso Profissional de Técnico de Vendas no âmbito da disciplina Organizar e Gerir a Atividade, módulo 2 – Profissional de Vendas. Para além dos trabalhos em grupo, desenvolveram-se estratégias variadas, que serviram de suporte de comparação. Os resultados demonstraram que os alunos observados durante a prática letiva, ao envolverem-se na realização de trabalhos de grupo, tendem a reduzir os seus comportamentos indisciplinados.

Palavras-chave: estratégias de ensino, aprendizagem, indisciplina, trabalho de grupo.

ABSTRACT

The problem of the lack of discipline in the classroom gives motive to worry and reflect for the participants of the educational process (parents, teachers, students, government and society in general), being influenced by several aspects and equally an influencer of those.

It is the school's responsibility, in general, and the teacher's, in particular, to prepare the students not only for everyday life but also for the active life. The teacher plays a fundamental role in the students' success, which includes motivating them and participation in their learning process. The leadership style of the teacher reflects in the efficient management of the classroom, which must include two aspects: preventive management of inappropriate behavior, and language management. The planning must promote active strategies and methodologies according to the students' interests and rhythms. Literature has shown the benefits of cooperative learning methodologies in learning and in the development of social skills.

During the supervised teaching of economy and accounting, it was sought to verify how to prevent the indiscipline in the classroom with the use of a workgroup methodology, due to the class' inappropriate behavior.

This report corresponds to the work done at Escola Secundária Aquilino Ribeiro, in Talaíde, Oeiras, head school of the school group with the same name, integrating the Educational Territories of Preventive Intervention Programme, with the participants in the activities of practical supervised teaching, the students of class B of the 10th grade of the Professional Course of Sales Technician in the Organize and Manage the Activity, module 2 – Sales Professional class. Besides group work, several strategies were developed, which served as support for comparison. The results show that the students observed, during the class, participating in group work, tend to reduce their inappropriate behavior.

Key words: teaching strategies, learning, indiscipline, group work.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	I
DEDICATÓRIA	ii
RESUMO	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE FIGURAS	viii
ÍNDICE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE QUADROS	ix
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – UMA ABORDAGEM DA RELAÇÃO PEDAGÓGICA NA SALA DE AULA.....	2
1 – CONTEXTUALIZAÇÃO	2
2 – PROBLEMÁTICA.....	4
3 – METODOLOGIA	5
CAPÍTULO II – CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS.....	7
1 – A INDISCIPLINA NA SALA DE AULA	7
1.1 – Conceito de indisciplina.....	7
1.2 – Regras e procedimentos na sala de aula.....	8
1.3 – Gestão da sala de aula	9
1.3.1 – Gestão preventiva.....	9
1.3.2 – Gestão do comportamento inadequado e perturbador	11
1.4 – Tipologia dos comportamentos indisciplinados.....	12
1.5 – Fatores preditivos da indisciplina.....	13
1.5.1 – Fatores socioeconómicos	14
1.5.2 – Fatores de ordem institucional	15
1.5.3 – Fatores de ordem pedagógica.....	15
1.5.4 – Fatores pessoais do professor.....	16
1.5.5 – Fatores pessoais do aluno.....	18
2 – TRABALHO DE GRUPO: APRENDIZAGEM COOPERATIVA	19
2.1 – Caracterização do trabalho de grupo.....	19
2.2 – Características da aprendizagem cooperativa	20
2.3 – Os métodos da aprendizagem cooperativa.....	21

2.4 – O papel do professor no desenvolvimento de estratégias cooperativas	23
2.4.1 – Planificação	23
2.4.2 – Implementação	23
2.4.3 – A formação dos grupos	25
2.4.4 – A organização do espaço.....	27
2.4.5 – Avaliação.....	27
2.5 – Vantagens e desvantagens da utilização do trabalho de grupo em ambiente de aprendizagem	28
2.5.1 – Vantagens da aprendizagem cooperativa	28
2.5.2 – Desvantagens da aprendizagem cooperativa.....	32
CAPÍTULO III - OBSERVAÇÃO DO AGRUPAMENTO COMO ORGANIZAÇÃO EDUCATIVA.....	34
1 – CARATERIZAÇÃO	34
2 – ESTRUTURA FÍSICA	35
2.1 – Dimensão	35
2.2 – Outros recursos.....	36
2.3 – Número de alunos por turma.....	36
3 – ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA ESCOLA	37
3.1 – Órgãos de gestão	37
3.2 – Serviços técnico-pedagógicos	38
3.3 – Pessoal docente e não docente	38
3.4 – Participação dos pais	39
3.5 – Participação da comunidade e autoridades locais	39
4 – ESTRUTURA SOCIAL DA ESCOLA	40
4.1 – Cultura organizacional	40
4.2 – Princípios e Valores	40
4.3 – Regulamento interno	41
5 – OBSERVAÇÃO DA ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO	42
5.1 – Espaço Físico	42
5.2 – Espaço Administrativo	44
6 – SÍNTESE CONCLUSIVA	44
CAPÍTULO IV – A PRÁTICA LETIVA SUPERVISIONADA.....	49
1 – O CURRÍCULO.....	49

2 – A AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM.....	50
3 – PLANIFICAÇÕES DA APRENDIZAGEM	52
3.1 – Planificação de Longo prazo (Anual)	52
3.2 – Planificação de Médio Prazo.....	54
3.3 – Planificação de aula (Curto Prazo).....	56
4 – O CURSO	57
5 – A DISCIPLINA “ORGANIZAR E GERIR A ATIVIDADE”	58
6 – CARATERIZAÇÃO DA TURMA.....	59
6.1 – Inquéritos	59
6.2 – Resultados	60
7 – PERSPETIVAS DOS ALUNOS E DOS PROFESSORES.....	66
7.1 – Entrevista aos alunos.....	66
7.2 – Entrevistas aos professores	67
7.3 – Tipo de comportamentos mais frequentes na sala de aula	68
8 – A PRÁTICA LETIVA SUPERVISIONADA.....	71
8.1 – A sala de aula	71
8.2 – As aulas de Prática letiva supervisionada	72
8.3 – Estratégias, recursos e metodologias.....	83
8.4 – Os comportamentos verificados.....	85
8.5 – Resultados percebidos pelos alunos, das aulas lecionadas.....	86
9 – REFLEXÃO FINAL	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
REFERÊNCIA DOCUMENTAL	96
ANEXOS	97
ANEXO I – Sucesso escolar	98
ANEXO II – Assiduidade dos alunos	99
ANEXO III – Medidas disciplinares.....	100
ANEXO IV – RASI (2014) Ilícitos em ambiente escolar.....	101
ANEXO V – Planificações.....	102
ANEXO VI – Fichas de trabalho	115
ANEXO VII – Diário de Campo.....	139
ANEXO VIII - Grelha de caraterização das entrevistas a alunos e a professores e análise de conteúdo das mesmas	155

ÍNDICE DE AUTORES	161
--------------------------------	-----

ÍNDICE FIGURAS

Fig. 1 – EB1/JI Pedro Alvares Cabral	35
Fig. 2 – EB1/JI de Porto Salvo	35
Fig. 3 – EB1 de Talaíde	35
Fig. 4 – EB1 Custódia Marques	35
Fig. 5 – EB 2º e 3º ciclos Aquilino Ribeiro	
Fig. 6 – EB 2º e 3º ciclos Aquilino Ribeiro	36
Fig. 7 – Vista obtida no Google Mapas em 20.11.2014	42
Fig. 8 – Esquema da sala de aula	71

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Processos/Repreensões por indisciplina	61
Gráfico 2 – Comportamentos indisciplinados entre pares: procedimentos dos outros em relação ao aluno respondente.	61
Gráfico 3 – Comportamentos indisciplinados entre pares: procedimentos dos alunos respondentes sobre os outros.	62
Gráfico 4 – Fatores motivadores em contexto escolar	62
Gráfico 5 – Tipos de metodologias com que se identifica em termos de motivação, participação e atenção.	63
Gráfico 6 – Relação com os professores de modo geral	65
Gráfico 7 – Comportamentos em sala de aula percebidos pelos alunos	70
Gráfico 8 – Comportamento dos alunos em relação às estratégias de ensino utilizadas	86
Gráfico 9 – A aprendizagem e atenção em relação às estratégias utilizadas.	86

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Componentes da aprendizagem cooperativa.....	20
Quadro 2 – Vantagens da aprendizagem cooperativa.....	29
Quadro 3 – Resultados da Avaliação Externa da Escola	47
Quadro 4 – Conhecimentos, competências e atitudes.....	53
Quadro 5 – Aspetos representativos do sucesso escolar	63
Quadro 6 – Fatores que contribuem para as dificuldades sentidas na aprendizagem	64
Quadro 7 – Relação com a disciplina Organizar e Gerir a Atividade.....	65

INTRODUÇÃO

O problema da indisciplina na sala de aula é um motivo de preocupação e reflexão dos intervenientes do processo educativo (pais, professores, alunos, governo e sociedade em geral) sendo influenciada e influenciadora de vários fatores.

No decorrer da prática letiva no âmbito da unidade Curricular de Iniciação à Prática Profissional III, e do trabalho do campo realizado, a utilização do trabalho de grupo em sala mostrou surtir algum envolvimento por parte dos alunos, pelo foi objeto deste estudo, no âmbito da unidade curricular de Iniciação à Prática Profissional IV continuar a analisar até que ponto o trabalho de grupo minimiza a indisciplina na sala de aula e promove a melhoria da relação pedagógica. As atividades desenvolvidas e os resultados obtidos serviram de base para a realização do presente relatório, visando a obtenção do grau de mestre em Ensino da Economia e da Contabilidade. Assim este relatório encontra-se dividido em quatro capítulos. No Capítulo I apresenta-se a contextualização, a problemática e a metodologia do estudo, sendo o enquadramento teórico apresentado no Capítulo II.

No Capítulo III apresenta-se a escola enquanto organização educativa que demonstra autonomia e flexibilidade em cada unidade do agrupamento e mesmo em cada aula, considerando as necessidades e ritmos de cada aluno, promovendo o envolvimento do pessoal docente e não docente, dos alunos dos pais e da comunidade educativa em geral. A prática letiva que decorreu entre 3 de dezembro de 2014 e 2 de fevereiro de 2015 (num total de 16 aulas de 50 minutos cada) na turma B do 10.º ano do Curso Profissional de Técnico de Vendas, na Escola Secundária Aquilino Ribeiro em Oeiras e foi lecionado o módulo 2 – Profissional de Vendas da disciplina Organizar e Gerir a Atividade, que é descrita no capítulo IV. Este capítulo inclui ainda os resultados obtidos através de inquéritos e entrevistas a professores e alunos e da observação realizada. No final apresenta-se uma reflexão sobre os temas abordados e as limitações verificadas.

CAPÍTULO I – UMA ABORDAGEM DA RELAÇÃO PEDAGÓGICA NA SALA DE AULA

1 – CONTEXTUALIZAÇÃO

A indisciplina escolar tem sido objeto de preocupação por parte da sociedade e das entidades governamentais desde há muito, sendo que atualmente assume um papel de destaque no sistema educativo, surgindo por exemplo como uma constante em todos os projetos TEIP¹, cujos objetivos fundamentais se centram na promoção do sucesso educativo na prevenção do abandono precoce e da indisciplina. A indisciplina é um fenómeno que se verifica a nível global, preconizada por casos de desrespeito e violência nos vários espaços da escola.

O significado de indisciplina surge como: “falta de disciplina, ato ou dito contrário à ordem e às regras estabelecidas, desordem, rebelião, incapacidade de agir de forma metódica”². No entanto o conceito de indisciplina abrange várias noções, sendo que, por exemplo, Veiga (2007, p. 15) afirma que “por indisciplina entende-se a transgressão das normas escolares, prejudicando as condições de aprendizagem, o ambiente de ensino ou o relacionamento das pessoas na escola. ”

As regras de funcionamento global do sistema educativo – regras formais – são estabelecidas a nível governamental³ através da legislação (portarias, decretos) mas compete a cada escola com base na sua autonomia e a sua capacidade organizativa, implementar regras (não formais) e estratégias adequadas ao seu contexto, visando o combate à indisciplina. Estas regras devem ser dadas a conhecer aos intervenientes do processo educativo (pais, alunos, professores e demais pessoal).

A nível da sala de aula normalmente compete aos professores criarem as regras de funcionamento e comportamento, concordantes com as da escola, mas em função do que o professor considera como adequadas mediante as estratégias de ensino que adota. Na prática, por vezes, os alunos são confrontados com regras diversas e diferentes para cada aula, pelo que vários autores (Amado & Freire, 2009; Estrela, 1994; Hargreaves et al.,1975) referem-se à necessidade de consenso entre os

¹ TEIP – Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária, uma medida de promoção do sucesso educativo, de combate da indisciplina e do abandono escolar.

² In Dicionário da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico 2009. Porto: Porto Editora. p. 896

³ Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro.

professores, e da consistência da sua aplicação, assim como da reflexão conjunta. É necessário que as regras estabelecidas em sala de aula, sejam comunicadas aos alunos no início da aprendizagem e sejam compreendidas e aceites pelo aluno pois, segundo Estrela (1994, p.52), “se a regra não é considerada como legítima, ela surge aos olhos do aluno como uma arbitrariedade do professor que só será respeitada coercivamente”.

A gestão da sala de aula é uma componente fundamental no clima geral da sala que afeta o envolvimento do aluno, a frequência de comportamentos inadequados e consequentemente a qualidade da aprendizagem. A literatura define geralmente gestão de aula como um termo genérico que engloba os esforços de professores para supervisionar as atividades de sala de aula, incluindo o comportamento, as interações de alunos e de aprendizagem (Martin & Sass, 2010).

Amado & Freire (2005) apontam para a necessidade da interligação da gestão da sala de aula e a aprendizagem e as funções de liderança do professor, considerando as planificações de aula, gestão do tempo e do espaço assim como as estratégias escolhidas como prevenção da indisciplina na sala de aula. Apresentam, portanto, uma visão holística para prevenção da indisciplina. Para tal compete ao professor criar estratégias de ensino que sejam eficazes nos resultados de aprendizagem, considerando que, citando Patrocínio (2004, p.281) “a aprendizagem encontra-se na base da construção do humano, sendo indissociável do seu desenvolvimento”. Assim, para criar essas estratégias o professor necessita direcionar-se para o aluno. As estratégias devem ter em consideração o desenvolvimento cognitivo do aluno, os seus interesses e os fatores que favorecem ou desfavorecem a aprendizagem, como o ambiente físico, social e familiar, a maturação, as condições estruturais orgânicas e o fator emocional (Veiga, 1993, citado por Veiga, 2007). A aprendizagem deve promover um sistema aberto de saberes, desenvolver as aptidões diferenciadas de cada aluno. A forma como o professor interage com os alunos também é condicionante da aprendizagem e as formas de comunicação assumem um papel de destaque. O professor deve ser um estimulador da motivação intrínseca do aluno. O ambiente na sala de aula será mais favorável ao ensino e à promoção de realização no trabalho escolar se for utilizada uma comunicação resolutiva, onde o diálogo está centrado no aluno (Veiga, 2007). O uso de estratégias diversificadas é apontado como forma a captar a atenção e

intervenção dos alunos, procurando diminuir os *tempos mortos* normalmente influenciadores da indisciplina.

O trabalho cooperativo, ou trabalho de grupo⁴, é uma estratégia de ensino ativa que segundo vários autores promove o desenvolvimento de diversas competências ao nível do saber-ser, do saber-fazer e do saber-estar desenvolvendo a sua “capacidade de interação social” (Freitas & Freitas, 2003). Monereo & Gisbert (2002) acrescentam que a aprendizagem cooperativa é facilitadora do processo de socialização em que os alunos desenvolvem a capacidade de controlar determinados impulsos, para além de melhorarem o seu desempenho escolar.

Neste trabalho, pretende-se verificar se o trabalho de grupo, de entre outras estratégias, contribui para a melhoria dos comportamentos indisciplinados na sala de aula, promovendo a interação professor-aluno e aluno-aluno a par com o desenvolvimento das competências requeridas aos cursos profissionais, nomeadamente o Curso Técnico de Vendas.

2 – PROBLEMÁTICA

Como já referido a indisciplina na sala de aula e o insucesso escolar são temáticas que preocupam a sociedade em geral. Compete à escola em geral e ao professor em particular, preparar os alunos para a vida ativa, conferindo-lhes competência para o mercado de trabalho, que lhes permita “trabalhar em equipa, intervir de forma autónoma e crítica e a resolver problemas de forma colaborativa” segundo Lopes & Silva (2009, pp.20-21), através de implementação de estratégias dinamizadoras que promovam a aprendizagem e os comportamentos na sala de aula. Vários autores definem que o trabalho cooperativo na escola desenvolve diversas competências, sendo que Lopes & Silva (2009), citando vários autores referem mais de 50 benefícios da aprendizagem cooperativa, divididos em quatro categorias: sociais, psicológicos, académicos e de avaliação.

Nesta base teórica surge a questão central:

– Como se pode prevenir a indisciplina na sala de aula com a utilização da metodologia do trabalho de grupo num curso profissional?

⁴ Os conceitos de trabalho cooperativo e trabalho de grupo, foram utilizados neste relatório, como sinónimos.

Com bases nesta questão, os objetivos investigativos associados à prática de ensino supervisionada foram:

- Verificar se esta técnica pedagógica, o trabalho de grupo, contribui para a prevenção da indisciplina na sala de aula.
- Conhecer as perspetivas de alguns professores sobre a aplicação da metodologia de trabalho de grupo em sala de aula.
- Conhecer a opinião dos alunos sobre a utilização do trabalho de grupo como ferramenta de aprendizagem.

3 – METODOLOGIA

Citando Bogdan e Biklen (1994, p. 52), “toda a investigação se baseia numa orientação teórica. Os bons investigadores estão conscientes dos seus fundamentos teóricos, servindo-se deles para recolher e analisar os dados”. Pelo que neste trabalho para além da revisão bibliográfica, do trabalho de campo, a caracterização da escola enquanto organização foi realizada através do método de observação e da análise documental como Projeto Educativo, Plano de Ação de Melhoria, Relatório de Avaliação Interna Anual, Relatório de Avaliação Externa, Regulamento Interno e ainda informações recolhidas através dos serviços administrativos e da professora cooperante. Foi ainda consultada a legislação considerada pertinente para este relatório.

Foi igualmente utilizada como suporte a análise documental, que é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar, num estado ulterior, a sua consulta e referência”, tendo “por objetivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação, por intermédio de procedimentos de transformação” (Bardin, 2009, p. 47).

O processo de investigação qualitativa é descritivo, as informações obtidas não podem ser quantificáveis, os dados obtidos são analisados indutivamente sendo que a interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados são básicos (Bogdan & Biklen, 1994).

Assume um carácter indutivo em que os dados são analisados sem a preocupação em arranjar evidências para provar ou rejeitar hipóteses. A investigação quantitativa está associada à investigação experimental ou quase-experimental o que

pressupõe a observação de fenómenos, a formulação de hipóteses explicativas desses mesmos fenómenos.

Segundo Bell (2004, pp. 19-20), os “investigadores quantitativos recolhem os factos e estudam a relação entre eles” enquanto os investigadores qualitativos “estão mais interessados em compreender as percepções individuais do mundo”.

Foram efetuadas entrevistas a alguns professores e alunos, da turma lecionada, sobre a temática, nas diferentes perspetivas. A metodologia utilizada assumiu natureza qualitativa, tentando obter e articular o máximo de conhecimento e dados, seguindo os pressupostos de Bogdan & Biklen (1994). As entrevistas seguiram um guião pré estabelecido com o intuito de assegurar a obtenção do máximo de informação. A análise dos dados obtidos baseou-se numa leitura aprofundada das respostas obtidas e análise manual das entrevistas, tendo sido construída uma grelha para facilitar a triangulação da informação dos diversos entrevistados procedendo-se depois à sua categorização.

Para a caracterização da turma, utilizou-se questionários de pergunta fechada, aos alunos da turma onde se realizou a prática de ensino. Foi ainda distribuído aos alunos e professores um questionário de perguntas fechadas para identificação dos comportamentos mais frequentes em sala de aula.

Os resultados quantitativos, proveniente dos inquéritos, foram apresentados pelo método percentual.

No final da prática letiva voltaram-se a inquirir os alunos sobre os resultados percebidos nas estratégias utilizadas e especialmente o trabalho de grupo, assim como um pequeno inquérito de opinião à professora cooperante.

A recolha de dados foi realizada na Escola Secundária Aquilino Ribeiro em Oeiras, no geral, e no particular junto da turma B, do 10.º ano no âmbito da disciplina Organizar e Gerir a Atividade. Contou-se com colaboração dos alunos e alguns professores do Curso Profissional Técnico de Vendas.

Foi garantida a confidencialidade das respostas.

CAPÍTULO II – CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

1– A INDISCIPLINA NA SALA DE AULA

No âmbito dos programas TEIP a prevenção da indisciplina surge como um dos objetivos principais conjuntamente com a prevenção do sucesso escolar e prevenção do abandono precoce. A indisciplina é um fenómeno que se verifica a nível global, preconizada por casos de desrespeito e violência nos vários espaços da escola. O relatório Anual da Segurança Interna de 2014 (RASI, p.116) apresenta um aumento de 5,4% de ocorrências em ambiente escolar no ano letivo 2013/2014 comparativamente ao ano letivo anterior, sendo que a maioria das ocorrências deram-se dentro dos estabelecimentos de ensino⁵.

1.1 – Conceito de indisciplina

Ao rever a literatura verificou-se uma variedade de conceitos sobre indisciplina incidindo a vários níveis, muito embora haja uma concordância geral sobre “quebra de normas ou regras”. Assim Estrela (2002, p.17) define indisciplina como “desordem proveniente da quebra das regras estabelecidas e/ou da perturbação ao nível do funcionamento da aula” enquanto Veiga (2007, p.15) afirma que “por indisciplina entende-se a transgressão das normas escolares, prejudicando as condições de aprendizagem, o ambiente de ensino ou o relacionamento das pessoas na escola.” ou ainda “a disrupção escolar dos alunos é entendida como o conjunto dos comportamentos escolares disruptivos, sendo estes definidos como a transgressão das normas escolares Veiga (2007). Amado (2001, p.2) entende que a indisciplina consiste “...no desrespeito de normas e valores que fundamentam o são convívio entre pares e a relação com o professor, enquanto pessoa e autoridade”.

Amado e Freire (2009) distinguem a indisciplina a três níveis: 1.º nível: Desvio às regras de trabalho na aula; 2.º nível: Perturbação das relações entre pares e 3.º nível: Problemas da relação professor-aluno.⁶

⁵ Ver anexo IV

⁶ Tema a abordar no cap.1.4

1.2 – Regras e procedimentos na sala de aula

As regras são segundo Arends (2007, p.181) “afirmações que especificam o que os alunos devem fazer e o que não devem fazer” enquanto os procedimentos são “as formas de fazer com que o trabalho e outras atividades sejam realizados.”

As regras formais são estabelecidas a nível governamental através da legislação (Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro). No entanto as escolas com base na sua autonomia e capacidade organizativa estabelecem e implementam as regras, ditas informais, e estratégias adequadas ao seu próprio contexto, visando a prevenção da indisciplina através do seu Regulamento Interno, Projeto Educativo e Plano de Ação de Melhoria. Estas regras devem ser dadas a conhecer a todos os intervenientes do processo educativo (pais, alunos, professores e assistentes).

Hargreaves et al. (1975) definem as regras em três domínios:

Regras institucionais: São aplicadas nos diferentes espaços da escola assumindo um carácter permanente (e.g. pontualidade, preservação do material, limpeza das instalações).

Regras situacionais: São aplicadas a locais específicos da escola, nomeadamente corredores, recreio, biblioteca.

Regras pessoais: são utilizadas especificamente por cada professor na sua aula. Situam-se ao nível da comunicação e atitudes.

Ao nível da sala de aula deverão ser os professores criar as regras, concordantes com as regras formais e as não formais implementadas pela escola, mas tendo em consideração as suas próprias estratégias de ensino. Este facto faz com que na prática os alunos se deparem com regras diversas e diferentes para cada aula o que pode gerar alguma confusão. Vários autores (Amado & Freire, 2009; Estrela, 1994; Hargreaves et al., 1975) apontam para a necessidade de existência de consenso entre os professores, da consistência da sua aplicação, assim como reflexão conjunta. Outros defendem que as regras e procedimentos devem ser escritos e explicados aos alunos (Arends, 2007) no início da aprendizagem e assume grande importância o facto de serem compreendidas e aceites pelos alunos (Arends, 2007; Martin & Sass, 2010) pois “se a regra não é considerada como legítima, ela surge aos olhos do aluno como uma arbitrariedade do professor que só será respeitada coercivamente” (Estrela, 1994, p.52). Devem igualmente os professores ser firmes na aplicação e

manutenção das regras pois de contrário “qualquer conjunto de regras e procedimentos depressa desaparece” (Arends, 2007, p.182).

1.3 – Gestão da sala de aula

A gestão da sala de aula surge na literatura como um termo genérico que engloba os esforços de professores para supervisionar as atividades de sala de aula, incluindo o comportamento, as interações de alunos e de aprendizagem (Martin e Sass, 2010) sendo que gestão da sala de aula é constituída pela gestão da aprendizagem ⁷ e a gestão dos comportamentos. Embora estes dois conceitos impliquem a necessidade de uma planificação bem estruturada das linhas orientadoras para a aprendizagem e cumprimento das regras, a gestão da aprendizagem está mais diretamente relacionada com a escolha de objetivos e metodologias de ensino dependentes da forma como são desenvolvidas pelo professor (se promovem a motivação, a interação e se contemplam as necessidades e interesses dos alunos), a gestão dos comportamentos direciona-se para os esforços para prevenir o mau comportamento assim como as respostas do professor ao mesmo, incluindo o estabelecimento de regras e a estrutura de recompensas.

Neste sentido a gestão da sala de aula é uma componente fundamental que afeta o envolvimento do aluno, a frequência de comportamentos inadequados e consequentemente a aprendizagem.

Arends (2007) defende que a frequência dos comportamentos inadequados passa por uma gestão eficaz da sala de aula, considerando dois pontos fundamentais: a gestão preventiva e a gestão do comportamento inadequado e perturbador.

1.3.1 – Gestão preventiva

Muitos dos problemas na sala de aula podem ser evitados, i.e., minimizados com uma planificação adequada, que para além das linhas orientadoras da aprendizagem, devem contemplar os imprevistos que podem ocorrer. Entende-se que prevenção “...o conjunto de ações, mais ou menos coordenadas, que atuam por antecipação face a esse mesmo fenómeno” (Amado & Freire, 2009, p.134). Segundo Arends (2007, p.181) as regras (que indicam o que o aluno deve ou não deve fazer) e

⁷ Tema será abordado no capítulo seguinte

procedimentos (que indicam o modo como deve ser feito), como instrumento preventivo deverão contemplar:

“Movimento dos alunos”: estabelecimento por parte dos professores da forma, como e quando os alunos se podem movimentar na sala de aula.

“Conversa dos alunos”: a comunicação entre os alunos e aluno professor deve estar limitada a determinados parâmetros (falar um de cada vez, levantar o braço para falar, evitar as conversas cruzadas).

“Tempos mortos”: referem-se aos períodos de tempo que ocorrem por antecipação de tarefas de uns, por conclusão de uma matéria e não ser conveniente iniciar a seguinte, pela colocação de um vídeo, distribuição de material. Será oportuno o professor estabelecer tarefas ou atividades individuais ou de grupo para preencher este vazio de tempo.

É importante que o professor tenha presente os períodos de instabilidade (Arends, 2007, pp.184-185) que normalmente se geram:

“No início da aula” quando aos alunos vêm de ambientes diferentes de casa ou recreio, ou mesmo de outras aulas, com regras de comportamento diferentes, pelo que será conveniente o professor promover o rápido estabelecimento da ordem (sentarem-se nos lugares e iniciarem as tarefas);

“Nos períodos de transição” que ocorrem na mudança de tarefas ou atividades no decorrer da aula (por exemplo formação de grupo de trabalho) e que dão origem a comportamentos inadequados (falar com o colega, arrastar cadeiras), assim como o final da aula gera alguma conturbação. Uma planificação adequada destas atividades contemplará a minimização destes períodos de instabilidade e a forma de terminar as atividades de aprendizagem, dando algum tempo para que os alunos ordenadamente arrumem os seus pertences e saiam da sala de aula.

A gestão preventiva contempla a naturalidade e o ímpeto no andamento regular da aprendizagem na sala de aula. Arends (2007) apresenta situações criadas pelos professores que interferem no fluxo das atividades e geram confusão a alguns alunos criando assim a oportunidade para os comportamentos indisciplinados. Com base nas classificações de Kounin (1970) citadas por Arends (2007, p.183) os comportamentos que interferem com a “naturalidade” são as “ações pendentes” (quando um professor começa uma atividade e a deixa a meio) e a “reviravolta” (ocorre quando a atividade é iniciada, depois é interrompida por uma nova e depois

retomada). A nível do “ímpeto”, o abrandamento do ritmo da aula é provocado pela “fragmentação” (ocorre quando um professor divide uma atividade de aprendizagem em unidades demasiado pequenas) e a “insistência desnecessária” (ocorre quando o professor insiste em continuar a explicar matéria que os alunos já perceberam).

1.3.2 – Gestão do comportamento inadequado e perturbador

Vários autores i.e. Amado (2001), Estrela (1994) e Lopes (2001) apontam que o aparecimento e desenvolvimento de comportamentos indisciplinados se deve à ineficiência do professor gerir a sala de aula por forma a inibir esses comportamentos.

Embora as causas que promovem estes comportamentos sejam importantes e úteis ao professor não devem prender-se muito à compreensão das causas pois não conduzem à alteração do comportamento, sobretudo se essas causas forem de natureza psicológica ou sociológica, em que o professor não pode exercer grande influência (Arends, 2007) então o professor deve concentrar-se na forma como lidar os comportamentos indisciplinados na sala de aula, de modo a intervir com prontidão e precisão. A perceção dos professores para detetar comportamentos indisciplinados e perturbadores são desenvolvidas ao longo da sua experiência. Tal como Doyle (1986) citado por Arends (2007, p.144) as salas de aula são sistemas complexos e exigentes, sendo que o professor tem de levar em conta as características que moldam os comportamentos. Refere-se:

Multidimensionalidade: os diversos eventos e situações, previsíveis e imprevisíveis que ocorrem numa sala com interesses diversos por parte dos participantes o que conduz a múltiplas funções por parte do professor;

Simultaneidade: ocorrência de vários acontecimentos em simultâneo e que o professor deverá reconhecer e dar resposta;

Contiguidade: o ritmo rápido dos acontecimentos, grande parte das vezes não planificados, que promovem vários tipos de interações para as quais é necessário o professor agir de imediato;

Imprevisibilidade: impossibilidade de prever todos os acontecimentos e/ou comportamentos numa sala de aula;

Caráter público: os acontecimentos ocorrem na sala de aulas, interações aluno-aluno, aluno-professor são observadas por todos os intervenientes, pelo que

pode induzir a comportamentos assertivos ou desviantes, conforme as interações são percebidas;

História: as relações (experiências, rotinas e normas) que são vivenciadas ao longo do ano letivo. O impacto dos primeiros dias⁸ podem ser decisivos para o decorrer do ano letivo.

No seio desta complexidade e exigência, como competência para gerir os comportamentos indisciplinados Arends (2007, p.189) indica a capacidade do professor “estar em cima do acontecimento” em que deteta de imediato e identifica o aluno responsável, do professor aperceber-se do comportamento inadequado do aluno é resolver de imediato sem “dar nas vistas” e sem interromper a sua atividade (um olhar, a mão no ombro, uma questão direcionada, um gesto) (“Sobreposição”); e de “responder rapidamente a comportamentos que tem de ser interrompidos”, não deixando que os comportamentos e conflitos se prolonguem ou fiquem por resolver.

A prevenção e a gestão dos comportamentos indisciplinados são determinantes para um bom ambiente de aprendizagem.

1.4 – Tipologia dos comportamentos indisciplinados

Assumindo a indisciplina como uma quebra de regras e normas que perturbam o normal funcionamento da aprendizagem, não se podem classificar, em rigor, os comportamentos inadequados. Veiga (2007, p.15) ao referir “a disrupção escolar dos alunos” distingue entre a “disrupção inferida”, aquela que é percecionada pelos professores em relação aos comportamentos dos alunos e a “disrupção professada” referente à conceção que os próprios alunos têm em relação aos seus próprios comportamentos. Por outro lado, ao nível do funcionamento da sala de aula, que é o âmbito deste trabalho, as regras e normas, são estabelecidas pelo professor (eventualmente em conjunto com os alunos), o vai conduzir a valorização de determinados comportamentos de forma diferente.

Amado & Freire (2009) distinguiram a indisciplina a três níveis que se detalha em seguida:

⁸ Dai a importância que os autores atribuem ao estabelecimento e explicação das regras e normas da sala de aula, assim como os objetivos de aprendizagem nos primeiros dias de aulas.

1.º nível: Desvio às regras de trabalho na aula

A este nível situam-se os comportamentos desviantes e perturbadores dos objetivos de aprendizagem na sala de aula e à relação pedagógica (âmbito deste trabalho). Para Amado & Freire (2009, p.61) as “características do trabalho pedagógico, o estatuto e os papéis do professor configuram aspetos centrais”. Pode-se referir como comportamentos indisciplinados: chegar atrasado à aula, comer, comunicar de forma não-verbal com os colegas através de gestos, expressões faciais ou bilhetes, falta de material, deslocações na aula não autorizadas, conversa cruzada, utilizar telemóvel ou outros aparelhos, bonés na cabeça, sentar-se de forma pouco apropriada, alheamento pelo que se passa na aula, etc.

De relembrar que a maior incidência destes comportamentos se dão no início ou no fim das aulas, ou então nos momentos de transição.

2.º nível: Perturbação das relações entre pares:

Situa-se ao nível das relações entre iguais, nomeadamente insultos, linguagem inapropriada, agressões, pressões de várias ordens, ameaças, roubo, destruição de material, etc. A incidência destes comportamentos são nos recreios ou já fora da escola não deixando no entanto de, por vezes, se verificarem em sala de aula.

3.º nível: Problemas da relação professor-aluno:

Incidem nos comportamentos que afetam “a dignidade do professor, como profissional e como pessoa. São também aqueles em que os conflitos e as relações de poder melhor se desenham e ganham corpo, constituindo-se como verdadeira oposição à autoridade institucional do professor” (Amado & Freire, 2009, pp.87-89). Refere-se por exemplo, a desobediência, insultos, ameaça, etc. Este tipo de comportamentos pode ser de um só indivíduo ou de um grupo.

É nestes dois últimos níveis que se encontram os problemas de indisciplina mais graves (roubo, ofensas corporais, ameaças, vandalismo, etc.), sendo já classificados ao nível da natureza criminal, tal como consta no RASI 2014.

1.5 – Fatores preditivos da indisciplina

Várias são as causas que promovem os comportamentos indisciplinados podendo estar associados a fatores externos ou internos em relação ao contexto

escolar. A literatura⁹ é vasta nos estudos da relação dos fatores externos socio culturais e económicos e bio-psicológicos que influenciam o comportamento dos alunos no contexto escolar: A indisciplina pode múltiplas origens “não se sabe onde começam e acabam as causas e os efeitos, a responsabilidade deste ou daquele agente, deste ou daquele fator, devido às múltiplas implicações e à causalidade circular” (Amado 2001, p.317). Lopes et al (2006) afirmam que os alunos têm comportamentos perturbadores, uns porque têm problemas que são independentes da escola, outros por terem dificuldades em lidar com o contexto de sala de aula.

Amado (2001) apresenta como fatores externos associados aos comportamentos indisciplinados os fatores socioeconómicos e os fatores familiares.

1.5.1 – Fatores socioeconómicos

Referem-se a interesses, valores e vivências diferentes (Amado, 2001), perda de valores como o respeito pela autoridade e pela propriedade, a quebra de laços, a exposição frequente a situações de *stress* e de conflito (Amado & Feire, 2009) exclusão social, de marginalidade e o alargamento da escolaridade obrigatória (Estrela, 2007).

Valores da família diferentes da escola (Amado, 2001), ambiente do agregado familiar (conflitos, maus-tratos, psicopatologias, alcoolismo, toxicodependência, depressão, baixo nível de autoconceito e autoestima dos pais, divórcio, abandono, afastamento da família) (Amado & Freire, 2009, p.109), estilos de autoridade (permissivo ou autoritário) (Amado, 2001, Amado & Freire, 2009), desresponsabilização (Veiga, 2007).

No que respeita aos fatores externos o professor individualmente, pouco poderá fazer para alterar as situações que influenciam os comportamentos (Arends, 2007), no entanto os fatores internos, relacionados com a própria escola também eles são preditivos para a indisciplina e aí os professores têm um importante papel a desempenhar. A este nível Amado (2001, p.42) concebe os seguintes fatores: “de ordem institucional, de ordem pedagógica, pessoais do professor e pessoais do aluno.”

⁹ Poder-se-ia referenciar quase todos os autores que constam da bibliografia.

1.5.2 – Fatores de ordem institucional

Os fatores de ordem institucional *formais* estão relacionados com os espaços físicos, muitas vezes degradadas e sem condições ausência de pessoal auxiliar, projetos educativos deficientes (Estrela 2007), turmas com demasiados alunos, currículos desajustados aos interesses e ritmos dos alunos e os próprios horários. O clima e a cultura (*ethos*¹⁰), dependentes da estrutura organizativa da escola também são referenciados por Amado & Freire (2009).

Estes fatores aparecem associados ao plano educativo nacional e às normas legislativas e à escola enquanto organização (Regulamento Interno, Projeto Educativo, Plano de Ações de Melhoria) e ainda à colaboração da sociedade, em geral, e autarquias, em particular.

Os fatores *informais* surgem associados à interação, coesão, comunicação e lideranças do grupo turma, que geram conflitos relacionados com a oposição às exigências da escola e dos professores.

Estes fatores relacionam-se com as condições físicas da escola (espaços de recreio e de convívio, salas de aula) e aos recursos existentes (material didático, bibliotecas, salas de apoio, etc.) que segundo vários autores (e.g. Veiga, 2007, Veiga et al 2011) são necessário para a criação de um bom ambiente escolar promovendo o envolvimento dos alunos.

1.5.3 – Fatores de ordem pedagógica

A relação pedagógica é o conjunto interpessoal que se gera entre os intervenientes de uma situação pedagógica e o resultado desses contactos. Num sentido lato, a relação pedagógica abrange todos os intervenientes diretos e indiretos (Estrela (1994, p.32). Num sentido restrito, abrange a relação professor-aluno e aluno-aluno dentro de situações pedagógicas (Estrela (1994, p.32).

Estes fatores estão relacionados com métodos e competências dos professores, estilo de relação, regras e a consistência da sua aplicação. A responsabilidade dos professores é apontada no Artigo 41.º, n.º 1 da Lei n.º 51/2012 de 5 de setembro:

¹⁰ Conjunto de crenças, valores e formas de atuação comuns.

“Papel especial dos professores: 1 — Os professores, enquanto principais responsáveis pela condução do processo de ensino devem promover medidas de caráter pedagógico que estimulem o harmonioso desenvolvimento da educação, em ambiente de ordem e disciplina nas atividades na sala”.

Estas medidas encontram-se relacionados mais diretamente com a gestão da aprendizagem que refletem o estilo de comunicação do professor, o modo como estrutura a participação dos alunos e a criatividade e entusiasmo que utiliza (Amado & Freire, 2005) o que corrobora com os estudos levados a cabo por Amado (1998, 1999) que encontrou uma relação entre frequência de comportamentos indisciplinados e os professores com dificuldades nas estratégias de ensino e na relação pedagógica. A forma como o professor comunica e interage com os alunos parece ser ponto de convergência para vários autores na influência do ambiente da sala de aula, citando Veiga (2007, p.27):

“...a maneira como um professor comunica pode ter influência decisiva; poderá afetar a vida do aluno, para o bem ou para o mal; com o objetivo de chegar à mente de um aluno, o professor deve primeiro conquistar o seu coração” sendo que é que o professor face a um aluno indisciplinado, a primeira atitude a tomar é examinar a forma como comunicamos com o aluno”.

A falta de interesse dos alunos pelas disciplinas e a forma como são estruturados os currículos (fator condicionante da prática pedagógica) estão igualmente na base dos comportamentos indisciplinados. Compete ao professor a criação de estratégias¹¹ diversificadas e motivadoras, por forma a envolver os alunos no processo de aprendizagem. Arends (2007) afirma que os professores motivadores têm por base uma boa planificação, conseguem criar comunidades afetuosas e ambiente positivo, através de trabalhos cognitivamente exigentes procedendo a uma monitorização e verificação da aprendizagem, utilizando os interesses e valores intrínsecos dos alunos, metodologias e recursos materiais diversificados.

1.5.4 – Fatores pessoais do professor

Estes fatores estão relacionados com crenças, valores, estilo de autoridade, expectativas negativas relativamente aos alunos. Martin & Sass (2010) afirmam que a

¹¹ Ver Capítulo IV – Ponto1 – O currículo

forma como os professores interagem com os seus alunos, está dependente das suas próprias crenças pessoais e das abordagens que utilizam. Veiga (2011, p.67) citando Rodriguez (2004) salientam como fatores pessoais dos professores que promovem a indisciplina: a falta de motivação e estratégias eficientes para fazer face aos comportamentos dos alunos; o tratamento desigual através da conceção de privilégios a uns alunos em detrimento de outros, a ineficiente aplicação de castigo.

A este propósito Amado & Freire (2009, p.26) distinguem os professores em “provocadores de desvio” os que alimentam a crença de que os alunos indisciplinados não querem trabalhar, sendo sistematicamente alvo de chamadas de atenção; e os “isoladores do desvio” que assumem a responsabilidade da falta de condições de trabalho que deveriam ser alteradas. Têm regras claras e firmes e tentam ser justos nos comentários atendendo à personalidade dos alunos problemáticos.

Os estilos de liderança preconizados pelos professores influenciam o comportamento dos alunos e conseqüentemente todo o processo de aprendizagem (nem sempre se coadunam com os interesses dos alunos e promovem situações de conflito e indisciplina). Assim distingue-se o estilo autoritário, permissivo e democrático.

Estilo Autoritário: O professor “impõe uma disciplina forte e espera ser prontamente obedecido, quando tal não acontece o castigo é imediato, por vezes, resultando numa visita à direção da escola” (Lopes, 2009, p.180). O professor autoritário cria um clima de frustração e tensão onde não são desenvolvidos laços relacionais e promove o ambiente de agressividade e indisciplina. De modo geral os alunos não se envolvem no processo de aprendizagem e só trabalham sob supervisão (Arends, 2007).

Estilo Permissivo: Este estilo de liderança é associado a um professor pouco motivador, e pelo não envolvimento do aluno na aprendizagem que é de curta duração. O ambiente da sala de aula revela desorganização, confusão e desrespeito (Arends, 2007) pela deficiente imposição de regras, e monitorização das atividades e dos comportamentos. O professor permissivo “estimula a falta de competência social e de auto controlo dos alunos, uma vez que estes têm grandes dificuldades em aprender comportamentos socialmente aceitáveis quando o professor é tão permissivo” (Lopes 2009, p.180).

Estilo Democrático: A liderança do professor democrático contribui para as relações e interações positivas, pelas suas práticas motivadoras que envolvem os alunos no processo de aprendizagem, estimulando a participação, interação aluno-aluno, aluno-professor. O professor promove a autonomia, atribui trabalhos cognitivamente exigentes, orienta, avalia, dá o *feedback* e elogia (Arends, 2007), controlando os comportamentos “são raras as circunstâncias em que se vê obrigado a utilizar sanções disciplinares, relativamente às quais pondera cuidadosamente” (Lopes 2009, p.181). A propósito Patrocínio (2004, p. 58) defende que :

“É desejável que o professor...através do seu saber, seduza os alunos, que lhes estimule a curiosidade, que lhes transmita energia e que os ajude a ler a realidade e a fazer escolhas e a tomar decisões. Terá de ser simultaneamente um facilitador, um animador, um gestor de projetos, um consultor, um conselheiro, e, acima de tudo, um “problematizador” mas alguém disponível para a coaprendizagem com os discentes numa perspetiva dialógica”.

1.5.5 – Fatores pessoais do aluno

Os fatores pessoais do aluno referem-se no geral ao desenvolvimento do próprio aluno estando relacionados com a idade, sexo, autoconceito, adaptação, interesse, desenvolvimento cognitivo e moral, hábitos de trabalho, história de vida e carreira académica, problemas biopsicológicos.

A necessidade de ser reconhecido e aceite pelos pares, pressão dos pares, desejo de rebeldia, irreverência, contestação à escola e ao professor são consideradas como tendências da idade (Amado, 2001) o que converge com Veiga et al. (2011) que associam a tendência para a impulsividade, falta de empatia, irritabilidade, mau humor e atitudes agressivas aos fatores psicológicos ligados à conduta da adolescência, sendo que são mais evidentes no sexo masculino (Amado, 2001, Estrela,(1994).

Destacam-se ainda certas características psicológicas como hiperatividade, baixa auto estima, fraco autocontrolo, distúrbios da personalidade emotiva, autoconceito negativo (Amado & Freire, 2009), que podem promover os comportamentos indisciplinados. Ainda neste sentido são referidos por vários autores, outros fatores pessoais influenciadores da indisciplina como a falta de interesse pelas disciplinas, o baixo rendimento escolar (quer por fatores cognitivos,

quer psicológicos), falta de hábitos de estudo, dificuldade de adaptação à escola (problemas culturais, linguísticos, raciais) e a percepção do apoio parental.

Os professores podem não ter grande influência na alteração dos fatores de ordem sociológica e psicológica (Arends 2007), “podem, contudo, se o seu ensino for de qualidade, contribuir para alterar ou minimizar significativamente trajetórias desenvolvimentais de risco” (Lopes, 2009).

2 – TRABALHO DE GRUPO: APRENDIZAGEM COOPERATIVA

2.1 – Caracterização do trabalho de grupo

O trabalho cooperativo, ou trabalho de grupo, é uma estratégia de ensino ativa que segundo vários autores promove o desenvolvimento de diversas competências, quer a nível do saber-ser, do saber-fazer e do saber-estar desenvolvendo a sua capacidade de interação social (Freitas & Freitas, 2003).

Citando Lopes & Silva (2009, p.4) a aprendizagem cooperativa é uma metodologia com a qual os alunos se ajudam no processo de aprendizagem, atuando como parceiros entre si e com o professor, visando adquirir conhecimentos sobre uma dado objeto“. Lopes & Silva (2009, p.4) apresentam seis elementos que consideram como os mais importantes que definem a aprendizagem cooperativa sendo:

1. A aprendizagem é um processo inerentemente individual, não coletivo, que é influenciado por uma variedade de fatores externos, incluindo as interações em grupo e interpessoais.
2. As interações em grupo e interpessoais envolvem um processo social na reorganização e na modificação dos entendimentos e das estruturas de conhecimento individuais e, portanto, a aprendizagem é simultaneamente um fenómeno privado e social.
3. Aprender cooperativamente implica a troca entre pares, a interação entre iguais e o intercâmbio de papéis, de forma que diferentes membros de um grupo ou comunidade podem assumir diferentes papéis (aprendiz, professor, pesquisador de informação, facilitador) em momentos diferentes, dependendo das necessidades.
4. A cooperação envolve sinergia e assume que, de alguma maneira, “o todo é maior do que a soma das partes individuais”, de modo que aprender, desenvolvendo um trabalho cooperativamente, pode produzir ganhos superiores à aprendizagem solitária.

5. Nem todas as tentativas de aprender cooperativamente serão bem-sucedidas, já que, sob certas circunstâncias, pode levar à perda do processo, falta de iniciativa, mal-entendidos, conflitos, e descrédito: os benefícios potenciais não são sempre alcançados.
6. Aprendizagem cooperativa não significa necessariamente aprender em grupo, implicando a possibilidade de poder contar com outras pessoas para apoiar sua aprendizagem e dar retorno se e quando necessário, no contexto de um ambiente não competitivo.

2.2 – Características da aprendizagem cooperativa

Todas as estratégias de aprendizagem possuem características próprias. Seguindo a linha de Lopes & Silva (2009) a aprendizagem cooperativa envolve as sinergias individuais na concretização de um objetivo comum sendo que para além de fomentar uma aprendizagem ativa, promove o comportamento cooperativo e desenvolve as relações sociais.

Johnson & Johnson são referenciados por vários autores, pelo contributo da sua investigação sobre a aprendizagem cooperativa. Assim, referidos por Arends (2007), Lopes & Silva (2009), Freitas & Freitas (2003), Reis (2013), a aprendizagem só será cooperativa se apresentar cinco componentes básicas como a interdependência positiva, a responsabilidade individual e de grupo, a interação face a face, as competências sociais e o processo de grupo ou avaliação do grupo, que se resume no quadro 1:

Quadro 1– Componentes da aprendizagem cooperativa

<p style="text-align: center;">Interdependência positiva</p> <p>Dependência mútua para alcançar os objetivos.</p> <p>O sucesso do grupo só se verifica com a participação de todos</p>	<p><u>De finalidade:</u> todos os elementos do grupo trabalham para um fim comum.</p> <p><u>De recompensas:</u> têm lugar quando os esforços individuais ajudam ao sucesso do grupo. Cada elemento sente-se recompensado pelo trabalho de todos.</p> <p><u>De tarefas:</u> acontece quando todos os alunos de um mesmo grupo se coordenam para a concretização de uma mesma tarefa.</p> <p><u>De recursos:</u> quando é necessário à execução de uma só tarefa recorrer a vários materiais e necessidade de partilha.</p>
---	---

	<u>De papéis</u> : acontece quando é atribuído um papel a cada elemento, o sucesso do grupo depende do bom cumprimento dos papéis de cada um.
Responsabilidade individual	Cada membro deverá assumir a sua responsabilidade no cumprimento da sua parte em prole do sucesso de um trabalho comum.
Interação face a face	Relaciona-se com a interação entre os membros do grupo, num espírito de interajuda, apoio mútuo e coordenação de esforço para cumprir os objetivos de aprendizagem.
Competências sociais	Aprendizagem de competências como: de saber a lidar com o grupo, a comunicar e gerir conflitos de maneira construtiva, a partilhar, a pedir ajuda, a cooperar fomentando um ambiente positivo.
Avaliação	Os membros do grupo deverão ter capacidade para analisar e refletir sobre o seu trabalho e que as medidas deverão tomar para alcançar os objetivos traçados.

Fonte: Arends (2007), Lopes & Silva (2009), Freitas & Freitas (2003), Reis (2013)

Para além das componentes comuns na aprendizagem cooperativa, referenciadas no Quadro 1, esta caracteriza-se ainda por uma série de componentes variáveis tais como as metodologias a seguir, o papel do professor, a formação dos grupos, a organização do espaço, a avaliação entre outras.

2.3 – Os métodos da aprendizagem cooperativa

São vários os métodos utilizados na aprendizagem cooperativa, tendo grande parte sido desenvolvidos nos Estados Unidos, visando colmatar diversos problemas de disciplina, aprendizagem e inclusão social. Dada a diversidade refere-se os quatro métodos mais abordados na bibliografia consultada.

STAD — *Student Team-Achievement Divisions*: Slavin et al. - Fim dos anos de 1970.

São formados grupos de aprendizagem (até 5 elementos), em que o professor apresenta um tema (em texto ou oralmente) que os alunos deverão desenvolver, levando à cooperação entre eles dado que o sucesso do grupo depende do sucesso

individual de cada um. São estabelecidas relações de interajuda, por forma a garantir que todos aprendem. A avaliação é feita através de testes individuais onde é determinado o progresso de cada um, contribuído para a pontuação final do grupo.

A STAD assenta em cinco princípios: 1) Apresentação à turma; 2) Trabalho de grupo; 3) Questionário de avaliação individual; 4) Verificação do progresso dos resultados individuais; 5) Reconhecimento do grupo de trabalho. (Slavin citado por Arends, 2007, p.352; Lopes & Silva 2009 e Freitas & Freitas 2003).

JIGSAW – (ou método dos puzzles) Desenvolvido por Elliot Aronson em 1978.

O tema é apresentado pelo professor. Cada elemento do grupo (até 6 elementos) é responsável por uma parte da matéria que é discutida entre si (grupo de base). Consoante o tema de cada elemento, reúne-se com os elementos de outros grupos com o mesmo tema (grupo de especialistas) que discutem entre si, voltando ao grupo de origem para apresentarem a sua parte. A apresentação do trabalho global depende da realização de cada elemento. Este método promove a interação entre grupos sendo que cada elemento trabalha em dois grupos diferentes: o seu grupo de base e o grupo de especialista. A avaliação é individual contribuindo para a avaliação do grupo (Aronson citado por Arends, 2007, p.352; Lopes & Silva 2009; Freitas & Freitas, 2003)

GI – *Group Investigation* – (grupos de investigação) Desenvolvido por Sharan e colaboradores – Meados dos anos de 1970.

O grupo (até 6 elementos) determina o subtema a tratar, planeia o que vão investigar, escolhendo fontes e recursos, distribuindo as funções e tarefas pelos elementos do grupo. Os alunos desenvolvem as suas investigações, preparam e apresentam o trabalho final a toda a turma e por fim deverão auto avaliar-se (como investigadores e membro do grupo).

A abordagem GI é caracterizada por 6 passos, conforme Sharan et al. (1984) citados por Arends (2007, p.353): 1) Seleção do tópico; 2) Planificação cooperativa; 3) Implementação; 4) Análise e síntese; 5) Apresentação do produto final e 6) Avaliação.

Abordagem estrutural: Desenvolvido por Spenser Kagan – Década de 1990.

Os grupos são constituídos entre 2 a 6 elementos e as estruturas de tarefas, pretendem influenciar os padrões de interação entre os alunos, visando o desenvolvimento de competências de aprendizagem e competências sociais. Esta abordagem utiliza diversas estratégias, nomeadamente a *pensar-emparelhar-partilhar* e *juntar cabeças numeradas* que são utilizadas para consolidar e verificar a aprendizagem (ex. após a exposição de uma determinada matéria).

2.4 – O papel do professor no desenvolvimento de estratégias cooperativas

O professor tem um papel fundamental na aprendizagem cooperativa, sendo ele, segundo Freitas & Freitas (2003) e Lopes e Silva (2009) entre outros, o mediador, observador e facilitador da aprendizagem cooperativa.

2.4.1 – Planificação

A planificação, tal como definida por Arends (2007) constitui uma ferramenta fundamental para no processo da aprendizagem cooperativa. Para fazer uma planificação adequada deve ter em conta a escolha: do conteúdo, que deve ir ao encontro dos interesses dos alunos e dos seus conhecimentos prévios; das metodologias escolher a abordagem adequada para o desenvolvimento da atividade; dos objetivos do trabalho; dos objetivos que pretende alcançar; da formação dos grupos adequados aos objetivos e à tarefa; da utilização de recursos; do tempo e do espaço requeridos para a realização do trabalho; da avaliação (Arends, 2007).

2.4.2 – Implementação

A implementação da aprendizagem cooperativa divide a tarefa do professor em três fases, tal como dito por Lopes & Silva (2009, p.53): pré implementação, implementação e pós-implementação.

“A fase de pré implementação” corresponde à fase inicial onde o professor começa a ensinar aos alunos, como trabalhar em grupo. Explicar o porquê da utilização da aprendizagem cooperativa e as suas vantagens (Lopes & Silva, 2009), isto atendendo que os alunos podem não ter hábitos, nem saber como se desenvolve esta prática. “Explicar os objetivos das aulas de aprendizagem cooperativa é

importante porque os alunos devem compreender claramente os procedimentos e as regras que irão ser aplicadas na aula” (Arends 2007, p.359). Ainda nesta fase segundo Lopes & Silva (2009), o professor precisa de atribuir ou ajudar os alunos a escolherem o seu papel ou tarefa dentro do grupo, organizar os grupos de trabalho, promover tarefas interessantes, variadas e motivadoras para os alunos e ainda informar os grupos que competências vão ser avaliadas. O professor deve ainda implementar regras de transição de tarefas, ou seja explicar aos alunos como deve proceder na transição das tarefas (por exemplo, mudança de lugar para a realização do trabalho de grupo, o tempo de espera até que todos terminem) que normalmente são geradoras de distúrbios e confusão na sala de aula (Arends, 2007).

“A fase da implementação”: nesta fase o papel do professor centra-se mais na assistência aos grupos. É primordial a sua circulação pela sala observando o comportamento dos grupos de trabalho e estar de prontidão para responder aos conflitos que podem surgir nos grupos, e orientar a própria aprendizagem, esclarecendo dúvidas ajudando a encontrar as próprias soluções e a entender os seus erros, sem contudo retirar-lhes a autonomia da tomada de decisão, sendo pertinente elogiar o grupo e os alunos individualmente quando trabalham de forma adequada, e assim aumentar a autoestima e confiança do grupo e do aluno (Lopes & Silva, 2009; Arends, 2007).

Na última fase, pós-implementação”, os alunos devem apresentar o trabalho seja através de exposição, de debate ou questionário feito pelo professor que deverá testar os conhecimentos adquiridos. Esta fase serve não só para o professor refletir sobre a dinâmica e desempenho do grupo e fazer com que os alunos também reflitam, salientando os pontos positivos e negativos do trabalho e da metodologia utilizada (Lopes & Silva, 2009; Arends, 2007).

“Pensar-emparelhar-partilhar”: perante a questão do professor o aluno dispõe de algum tempo para *pensar* individualmente, seguindo-se a interação com os colegas do grupo por forma a chegarem a um consenso – *emparelhar*, seguidamente *partilham* a resposta com a turma.

“Juntar cabeças numeradas”: este método consiste em atribuir um número a cada aluno do grupo. Após a realização da tarefa o professor questiona um determinado número, em que responderão os alunos de cada grupo com esse número. Este método obriga a que todos os elementos do grupo trabalhem e partilhem ideias

por forma a todos aprenderem, pois a avaliação do grupo vai depender da resposta de cada elemento, e o número de quem responde a esta ou outra pergunta está dependente do professor (Kagan citado por Arends, 2007, p.354; Lopes & Silva, 2009).

Seja qual for o método utilizado o papel do professor assume grande importância na sua implementação e desenvolvimento por forma a alcançar os objetivos a que se propõe com a utilização da aprendizagem cooperativa.

O professor para além das estratégias que aplica nas diversas fases deve ser ainda capaz de proceder a ajustes e alterações sempre que for pertinente (Monereo e Gisbert, 2002).

2.4.3 – A formação dos grupos

A formação dos grupos é uma tarefa que necessita ser contemplada na planificação do professor, dado que a dimensão e a composição do grupo revelam-se de grande importância no desenvolvimento e desempenho do trabalho de grupo pelas interações que se geram.

Consoante a complexidade da tarefa a dimensão dos grupos pode variar, nunca devem exceder mais de 6 elementos dado que quanto maior for o grupo, maior será o nível de capacidades necessárias para um bom funcionamento (Reis, 2013), sendo que maior será também a dificuldade que todos se empenhem na atividade e maior a probabilidade de se gerarem conflitos e tomadas de decisão. Assim, segundo Reis (2013, pp.40-41) a dimensão do grupo deve atender:

“Às exigências da atividade proposta”: inclui-se tarefas distintas, a composição do grupo poderá ser determinado pelo número de tarefas distintas, sendo atribuído a cada elemento uma tarefa;

“Tempo disponível”: Os grupos maiores demoram mais tempo a concluir as tarefas do que os mais pequenos, pela necessidade de maior interação e coordenação entre os membros;

“Complexidade da atividade”: as tarefas mais complexas exigem maior quantidade e variedade de recursos, consequentemente requerem mais participantes com diferentes competências;

“Competências sociais”: para desenvolver competências como colaboração, relacionamento, interação, os grupos devem ser mais reduzidos.

Freitas & Freitas (2003) defendem a constituição de grupos pequenos, pois aumenta a interação entre os elementos, reduzindo a possibilidade da existência de elementos que não trabalhem e a rotação dos elementos dos grupos, por forma a evitar conflitos.

Na composição de um grupo pretende-se que seja garantida a sua heterogeneidade relativamente ao desempenho académico, raça, etnia, sexo, origem sócio cultural, capacidades de liderança, motivações (Arends, 2007) de forma a completarem-se.

A constituição dos grupos pode ser efetuada de três formas: serem os alunos a escolher, ser o professor a escolher ou serem constituídos de forma aleatória.

A literatura revela que a escolha aleatória normalmente é efetuada no início do ano, quando os professores não conhecem os alunos e os alunos não se conhecem entre si, garantindo assim a heterogeneidade (Reis, 2013, Freitas & Freitas, 2003). A escolha da constituição do grupo ser feita pelos alunos poderá originar a formação de um grupo de amigos, que por vezes leva a uma interação negativa (Sidney et al., 2004 citado por Arends, 2007, p.357) não se constituindo efetivamente um grupo de trabalho (Freitas & Freitas, 2003), assistindo-se frequentemente à constituição de grupos só de alunos com bom ou com mau desempenho (Sidney et al, 2004 citado por Arends, 2007; Reis, 2013) acabando por alguns alunos ficarem excluídos dos grupos. Os grupos constituídos pelo professor são os mais recomendados na literatura. Exige que o professor já conheça os alunos quanto às suas capacidades intelectuais e sociais, garantindo na sua constituição a heterogeneidade pretendida.

A heterogeneidade dos grupos parece favorecer a obtenção de melhores resultados do que nos grupos homogéneos, no entanto surge por vezes a crença da “exploração” dos alunos com mais competências, em prol dos alunos que apresentam mais dificuldades no seio do grupo (Arends, 2007, Freitas & Freitas, 2003). No entanto Freitas & Freitas (2003) defendem a necessidade de formação de grupos homogéneos, quando é pretendido desenvolver algumas competências comuns em determinados indivíduos. Os grupos homogéneos normalmente apresentam resultados muito idênticos e promovem interações positivas. Leonard, 2001 citado por Arends, 2007, p.357) afirma que as interações nos grupos homogéneos são mais influenciadas pela coesão do grupo do que pela sua composição.

Segundo Johnson e Johnson, citados por Freitas & Freitas (2003), o sucesso de um grupo não passa pelos elementos que o constituem, mas sim na forma como conseguem trabalhar juntos.

Outro aspecto ainda a referir é a classificação dos grupos segundo a dimensão temporal. Assim, os grupos podem ser:

Grupos informais podem durar apenas alguns minutos durante a aula, ou uma aula inteira. Destinam-se à realização de uma tarefa pontual. A disposição da sala de aula não é alterada.

Grupos formais: os alunos trabalham em grupo para realizar uma tarefa comum, podem durar uma aula, várias aulas ou um ano letivo (Lopes & Silva, 2009; Freitas & Freitas, 2003). Freitas & Freitas (2003) categorizam os grupos formais pela sua duração em não permanentes (uma aula ou várias) ou permanente (um semestre ou o ano inteiro) enquanto Lopes & Silva, (2009, p.21) classificam de grupos de base, aqueles que se mantêm durante todo o ano letivo para a realização da tarefa comum.

2.4.4 – A organização do espaço

Freitas & Freitas (2003, p.42) referem que a “organização da sala de aula, quando se pretende usar a aprendizagem cooperativa, tem uma importância não negligenciável.”

A organização do espaço e a disposição das mesas de trabalho ou carteira devem permitir uma boa comunicação entre os alunos e fácil acesso ao professor, para que este possa intervir com prontidão sempre que solicitado.

A formação de pequenos grupos permite um posicionamento dos seus elementos *face to face* que segundo Lopes & Silva (2009, p.15) “é determinante para facilitar o ocorrência do feedback, a interação comunicativa no grupo, a estimulação positiva e o controlo de comportamento”.

Segundo Reis (2013, p.43) a facilidade de contato visual entre os membros do grupo facilita a interação, a cooperação e o bom ambiente de trabalho.

2.4.5 – Avaliação

“A avaliação é o processo de fazer juízos ou decidir sobre o mérito de uma determinada abordagem ou de um trabalho do aluno” (Arends, 2007, p.211). Na aprendizagem cooperativa a avaliação para ser rigorosa deve assumir a dupla

avaliação: a avaliação do grupo e a avaliação individual de cada membro do grupo, já que nem todos os elementos participam da mesma forma e uma classificação final igual para todos os elementos poderá criar sentimentos de injustiça para os mais esforçados. A avaliação individual de cada elemento do grupo, também consciencializa cada aluno de que terá de contribuir para o trabalho do grupo, pois disso depende a sua própria avaliação (Freitas & Freitas, 2003). A formação de pequenos grupos, para que todos interajam entre si, a realização de testes individuais, questionar oralmente ou pedir demonstrações de algumas competências individualmente aos elementos do grupo e a observação sistemática do trabalho de cada grupo, são alguns aspetos apontados por Freitas & Freitas (2003, pp.29-30) fazendo referência a Johnson e Johnson (1998) que contribuem para uma avaliação mais real, e para a responsabilização individual. Ainda segundo esta linha de pensamento os professores devem dar aos alunos alguns momentos para que eles reflitam sobre a sua prestação dentro do grupo. Segundo Lopes & Silva (2009, p.20) esta estratégia contribui igualmente para a gestão de conflitos dado que consideram que “quando no grupo aumentam as dificuldades de relacionamento, os alunos devem envolver-se na avaliação e identidade do grupo, para definir e resolver eficazmente os problemas que estão a ter”...”e tomar decisões sobre as condutas a manter ou a modificar em ocasiões futuras”.

2.5 – Vantagens e desvantagens da utilização do trabalho de grupo em ambiente de aprendizagem

2.5.1 – Vantagens da aprendizagem cooperativa

Tal como os estudos de Dewey (1916) e Thelen (1954) a maioria dos estudos realizados acerca dos efeitos da aprendizagem cooperativa revelam que esta produz benefícios académicos e sociais. Assim Sharan (1984, 1999) verificou a melhoria das relações sociais; Johnson & Johnson (1979) como as estruturas de objetivos influencia a interação, Slavin (1995) demonstrou melhoria das competências de relacionamento social e desempenho (citados por Arends, 2007). Outras investigações de (Johnson & Johnson, 1997; Lazarowitz, 1994; Watson; Marshall, 1995; Putnam, 1997) citados por Reis (2013) mostraram que o trabalho de grupo promove a aprendizagem de maior quantidade de informação; ao aumento da confiança e da motivação para aprender; o aumento do desempenho académico, à

promoção de competência de pensamento crítico; ao desenvolvimento de atitudes mais positivas relativamente ao tema em estudo; a uma maior aceitação das diferenças entre pares e à promoção de competências entre pares.

Monereo e Gisbert (2002) acrescentam que a aprendizagem cooperativa é facilitadora do processo de socialização em que todos os alunos desenvolvem a capacidade de controlar determinados impulsos, para além de melhorarem o seu desempenho escolar.

Lopes & Silva (2009, pp.50-51) com base na literatura apresentaram mais de 50 benefícios da aprendizagem cooperativa, divididos em quatro categorias: sociais, psicológicos, académicos e na avaliação, como discriminados no quadro 2:

Quadro 2 – Vantagens da aprendizagem cooperativa

DIMENSÕES
Benefícios sociais
<ul style="list-style-type: none"> – Estimula e desenvolve as relações interpessoais; – Promove respostas sociais positivas em relação aos problemas e estimula um ambiente de apoio à gestão de resolução de conflitos; – Cria um sistema de apoio social mais forte; – Encoraja a responsabilidade pelos outros; – Desenvolve um maior número de relações heterogéneas positivas; – Encoraja a compreensão da diversidade; – Encoraja uma maior capacidade dos alunos para verem as situações, assumindo as perspetivas dos outros (desenvolvimento da empatia); – Estabelece uma atmosfera de cooperação e de ajuda em toda a escola; – Os alunos são ensinados como criticar ideias, não pessoas; – As salas de aula cooperativas podem ser usadas para modelos ou exemplificar comportamentos sociais desejáveis necessários a situações de emprego em que se utilizam equipas e grupos; – Os alunos praticam a modelagem social e os papéis relacionados com o trabalho; – Fomenta o espírito de constituição de equipa e a abordagem da equipa para a resolução de problemas ao mesmo tempo que mantém a responsabilidade

<p>individual;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fomenta a prática do desenvolvimento de competências de liderança; – Aumenta as competências de liderança dos alunos; – Proporciona os fundamentos para o desenvolvimento de comunidades de aprendizagem nas instituições e nos cursos; – Ajuda os professores a deixar de ser o centro do processo de ensino para se tornarem facilitadores da aprendizagem, permitindo passar da aprendizagem centrada no professor para a aprendizagem centrada no aluno.
<p>Benefícios psicológicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Promove o aumento da autoestima – Melhora a satisfação do aluno com as experiências de aprendizagem; – Encoraja os alunos a procurar ajuda e a aceitar a tutoria dos outros colegas; – A ansiedade na sala de aula é significativamente reduzida com a aprendizagem cooperativa; – A ansiedade nos testes é significativamente reduzida; – Cria uma atitude mais positiva dos alunos em relação aos professores, elementos do conselho executivo e outros agentes educativos e uma atitude mais positiva dos professores em relação aos seus alunos; – Estabelece elevadas expectativas para alunos e professores
<p>Benefícios académicos</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Desenvolve competências de pensamento de nível superior; – Estimula o pensamento crítico e ajuda os alunos a clarificar as ideias através da discussão e do debate; – O desenvolvimento das competências e da prática podem ser melhoradas e tornarem-se menos aborrecidas por meio das atividades de aprendizagem cooperativa dentro e fora da aula; – Desenvolve as competências de comunicação oral; – Fomenta as competências metacognitivas nos alunos; – As discussões cooperativas melhoram a recordação do conteúdo do texto por parte dos alunos; – Cria um ambiente de aprendizagem ativo, envolvente e investigativo;

- Proporciona treino sobre as estratégias de ensino eficazes para a próxima geração de professores;
- Ajuda os alunos a deixarem de considerar os professores como as únicas fontes de conhecimento e saberes;
- Promove os objetivos de aprendizagem em vez dos objetivos de desempenho;
- Permite aos alunos exercitarem um sentimento de controle sobre a tarefa;
- Melhora o rendimento escolar dos alunos e a assiduidade às aulas;
- Contribui para o desenvolvimento de uma atitude mais positiva em relação às matérias escolares;
- Aumenta a capacidade de retenção do aluno;
- Aumenta a persistência dos alunos na conclusão dos exercícios e a probabilidade de serem bem-sucedidos na conclusão dos mesmos;
- Os alunos permanecem mais tempo na tarefa e apresentam menos problemas disciplinares;
- Promove a inovação nas técnicas de ensino na sala de aula; Desenvolve a demonstração ou exemplificação de técnicas de resolução de problemas pelos colegas;
- Permite a atribuição de tarefas mais desafiadoras sem tornar a carga de trabalho excessiva;
- Os alunos mais fracos melhoram o seu desempenho quando se juntam com colegas que têm melhor rendimento escolar;
- Proporciona aos alunos que têm melhores notas a compreensão mais profunda que apenas resulta de ensinarem a matéria aos outros;
- Leva à produção de mais e melhores questões na aula;
- Os alunos exploram soluções alternativas para os problemas num ambiente seguro;
- Permite atender às diferenças de estilos de aprendizagem dos alunos;
- É especialmente útil na aprendizagem das línguas estrangeiras em que as interações que envolvem o uso da língua são importantes;
- É especialmente útil para o ensino da matemática;
- Enquadra-se bem na abordagem construtivista do ensino-aprendizagem.

Benefícios na avaliação	
–	Proporciona formas de avaliação alternativas tais como a observação de grupos, avaliação do espírito de grupo e avaliações individuais escritas curtas;
–	Proporciona feedback imediato aos alunos e ao professor sobre a eficácia de cada turma e sobre o progresso dos alunos, a partir da observação do trabalho individual e em grupo;
–	Os grupos são mais fáceis de supervisionar do que os alunos individualmente.

Fonte: Lopes & Silva (2009, pp.50-51)

Arends (2007, p.349) afirma que “um dos aspetos importantes da aprendizagem cooperativa é o de que, ao ajudar a promover o comportamento cooperativo e ao desenvolver melhores relações grupais entre alunos, está simultaneamente a ajudar os alunos na sua aprendizagem escolar”.

No capítulo anterior referiram-se fatores preditivos da indisciplina na sala de aula, nomeadamente os fatores institucionais informais, os do professor e dos próprios alunos, que muito provavelmente são prevenidos e/ou minimizados com as estratégias da aprendizagem cooperativa à medida que os alunos desenvolvem as competências sociais e académicas.

2.5.2 – Desvantagens da aprendizagem cooperativa

Para que um trabalho cooperativo funcione o papel do professor é determinante, e requer a coordenação simultânea de uma série de atividades desde a planificação do trabalho, a orientação, a monitorização e a avaliação. O trabalho de grupo requer tempo e persistência até que os alunos desenvolvam as competências requeridas.

“Nem todas as tentativas de aprender cooperativamente serão bem-sucedidas, já que, sob certas circunstâncias, pode levar à perda do processo, falta de iniciativa, mal-entendidos, conflitos, e descrédito: os benefícios potenciais não são sempre alcançados” (Lopes & Silva, 2009, p.4).

Alguns alunos membros de um grupo podem em determinado momento desinteressarem-se de partilhar ou ensinar o que sabem ou o que estão a fazer a alunos mais fracos, o que Salvin, (2014) chama de “*dispersão de responsabilidade*”. Robinson & Clinkenbeard, (1998) citados por Arends (2007, p. 351) defendem que a

utilização da aprendizagem cooperativa não favorece os alunos mais dotados em grupos heterogêneos.

Outras situações que podem ocorrer tais como: a pressão sob algum indivíduo a aceitar a ideia da maioria; algum dos membros pode querer falar mais, não dando oportunidade aos outros para expressarem suas opiniões; a sobrecarga de tarefas para um só membro enquanto outros ficam com poucas.

As opiniões contratárias e discussões sobretudo quando as competências sociais, interações pessoais ainda estão a se desenvolver, pode ser geradora de conflito. Nos grupos maiores o tempo gasto deve ser levado em conta também, pois é maior devido à quantidade de pessoas, e a necessidade de discutir as ideias até chegar a uma decisão.

CAPÍTULO III – OBSERVAÇÃO DO AGRUPAMENTO COMO ORGANIZAÇÃO EDUCATIVA

1 – CARACTERIZAÇÃO

O Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro inclui a Escola Básica de 2.º e 3.º ciclos com Secundário Aquilino Ribeiro (escola sede) e é ainda constituído pela Escola Básica do 1.º ciclo com jardim-de-infância de Porto Salvo, Escola Básica do 1.º ciclo Custódia Marques, Escola Básica do 1.º ciclo com jardim de infância Pedro Álvares Cabral (todas no concelho de Oeiras) e a Escola Básica do 1.º ciclo de Talaíde (pertencente ao concelho de Cascais)¹². Foi avaliado em 2008-2009 e no ano letivo seguinte foi incluído no programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP2). Integra duas unidades de apoio a alunos com multideficiência (UAAM)¹³. Em relação às problemáticas dos alunos com NEE existentes no Agrupamento de Escolas, as mais predominantes são: problemas cognitivos, atraso global de desenvolvimento, dislexia, paralisia cerebral e multideficiência, autismo spína bífida, problemas de comunicação verbal, de fala e hiperatividade.

Todas as escolas situam-se na zona de Porto Salvo servindo localidades marcadas nos últimos anos por um crescimento urbanístico e onde se verificam os índices mais elevados de escolarização da população¹⁴. Em relação às habilitações académicas dos pais e mães dos alunos do ensino básico, verifica-se que 11% têm formação de nível superior e 30% secundário; no ensino secundário, estes valores descem para 5% e 24%, respetivamente. Quanto à sua ocupação profissional, 22% dos pais do ensino básico exercem atividades de nível superior e intermédio, descendo para 18%, nos do ensino secundário. Sociologicamente, os núcleos habitacionais das diferentes escolas não diferem muito uns dos outros: são

¹² Ver 2. Estrutura física – 2.1 Dimensão

¹³ Indivíduos que apresentam necessidades educativas especiais de carácter prolongado com acentuadas limitações no funcionamento cognitivo, associados a limitações noutros domínios, nomeadamente no domínio motor e/ ou sensorial (visual e auditivo), com reflexos no desenvolvimento e aprendizagem” (*Crianças/Jovens com Multideficiência*. (2007, Julho).

¹⁴ Se considerarmos o conjunto dos vinte e cinco concelhos com as mais elevadas médias de escolarização, o destaque vai para grupo restrito (Oeiras, Lisboa, Cascais, Coimbra e Porto) que já em 1991 se distinguia (ATLAS DA EDUCAÇÃO – Contextos sociais e locais do sucesso e insucesso PORTUGAL, 1991-2012).

maioritariamente constituídos por famílias de nível social médio-baixo, baixas habilitações e com relativamente baixas expectativas escolares.¹⁵

Como elementos de consulta foram essencialmente utilizados o Regulamento Interno da Escola, O Projeto Educativo e o Plano de Ação de Melhoria, onde estão patentes o conceito de escola como organização, a pretensão de uma escola eficaz, a cultura organizacional do agrupamento, atores educativos e avaliação institucional, áreas de intervenção, autoanálise e avaliação e funções e critérios de avaliação. De acordo com Nóvoa, (1992) a observação foi efetuada em três áreas: a estrutura física, a estrutura administrativa e a estrutura social.

2 – ESTRUTURA FÍSICA

2.1 – Dimensão

	
<p>Fig. 1 – EB1/JI Pedro Alvares Cabral Este edifício funciona com 4 turmas do pré-escolar e 4 turmas do 1.º ciclo.</p>	<p>Fig. 2 – EB1/JI de Porto Salvo Entrou em funcionamento no ano letivo 2011/12. Possui 3 salas de atividade para o Jardim de Infância e 16 turmas do 1.º ciclo.</p>
	
<p>Fig. 3 – EB1 de Talaíde Possui 4 salas de aula para alunos do 1.º ciclo do ensino básico.</p>	<p>Fig. 4 – EB1 Custódia Marques Funciona num edifício tipo P3 e num pavilhão pré-fabricado e é frequentada alunos do 1.º Ciclo do ensino básico. Dispõe de 11 salas de aula.</p>

¹⁵ IGEC – Avaliação Externada das Escolas 2013.



Fig. 5 – EB 2.º e 3.º ciclos Aquilino Ribeiro pavilhões

Fig. 6 – EB 2.º e 3.º ciclos Aquilino Ribeiro entrada

A escola EB 2.º e 3.º ciclos Aquilino Ribeiro é a escola sede do agrupamento. Por tal facto será objeto de uma observação mais detalhada.

2.2 – Outros recursos

Biblioteca: Todas as escolas do agrupamento possuem biblioteca, sendo que em 3 escolas, na EB1/JI Pedro Álvares Cabral, na EB1/JI de Porto Salvo e na escola sede fazem parte da rede de bibliotecas escolares do concelho; Multimédia: Computadores com acesso à Internet; Audiovisuais: Televisores com vídeo/auscultadores, aparelhagem de som; Refeitório: Para além dos alunos, o refeitório pode ainda ser utilizado por professores e funcionários; Bufete: aprestando uma oferta alimentar numa perspetiva de complementaridade do refeitório; Papelaria; Ginásios e campos polidesportivos.

Em algumas escolas do agrupamento os pavilhões/campos polidesportivos estão abertos à comunidade, por norma fora do horário escolar e com autorização da Camara Municipal de Oeiras.

2.3 – Número de alunos por turma

A população escolar é constituída por cerca de 1616 alunos distribuídos pelos vários ciclos de escolaridade, do pré-escolar ao 12.º ano, com uma significativa diversidade cultural, sendo de origem cultural não portuguesa (muitos alunos já da 2.ª e 3.ª geração, com nacionalidade portuguesa), predominando as culturas de origem de PALOP e do Brasil. O número de alunos por turma não ultrapassa:

- a) Pré-escolar – 25 crianças (20 se houver NEE);
- b) 1º Ciclo – 24 alunos (22 se incluir alunos de mais de dois anos de escolaridade);
- c) 2º Ciclo – 26 alunos (os limites legais mínimos e máximos são, respetivamente, 26 e 30);
- d) 3º Ciclo – 26 alunos (os limites legais mínimos e máximos são, respetivamente, 26 e 30);

Dentro do possível, foi estabelecido um equilíbrio entre o número de indivíduos do sexo masculino e do feminino.

3 – ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA ESCOLA

3.1 – Órgãos de gestão

Os órgãos de gestão (direção, coordenação e supervisão) são os seguintes:

Diretor: é o órgão de Administração e Gestão do agrupamento de escolas nas áreas pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial.

Conselho Geral é o órgão de direção estratégica responsável pela definição das linhas orientadoras da atividade do Agrupamento, assegurando a participação e representação da Comunidade Educativa, conforme Dec. Lei 137/2012 de 23 de julho com respeito pelos princípios consagrados na Constituição da República e na Lei de Bases do Sistema Educativo.

Conselho pedagógico é o órgão de coordenação e supervisão pedagógica e orientação educativa do agrupamento de escolas, nos domínios pedagógico-didático, da orientação e acompanhamento dos alunos e da formação inicial e contínua do pessoal docente e não docente.

Conselho Administrativo é o órgão deliberativo em matéria administrativo-financeira do Agrupamento de Escolas, nos termos da legislação em vigor.

Agrupamento de disciplinas Cada agrupamento de disciplinas é coordenado, sempre que possível, por um professor titular designado pelo Diretor.

As estruturas de coordenação e supervisão pedagógica do Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro são as seguintes:

Comissão de coordenação da avaliação do desempenho dos docentes;

Conselho de coordenadores de escola;

Departamentos Curriculares;

Conselhos de Docentes promovem a cooperação entre os docentes do Agrupamento e adequam o currículo aos interesses e necessidades específicas dos alunos;

Conselho de coordenadores de ciclo são o elo de ligação entre o Conselho Pedagógico e o Conselho de diretores de turma/coordenadores de escola;

Conselho de diretores de turma;

Conselhos de Turma (C.T.).

3.2 – Serviços técnico-pedagógicos

Os serviços técnico-pedagógicos compreendem as seguintes áreas:

Serviços de psicologia e orientação: funciona em articulação com outras estruturas e órgãos da escola, nomeadamente com o diretor, diretores de turma e conselhos de turma, com os encarregados de educação e, de forma mais estreita, com o núcleo de educação especial, com quem partilha algumas das competências relacionadas com o apoio psicopedagógico.

Serviços das bibliotecas escolares são os professores bibliotecários que elaboram anualmente, em colaboração com a sua equipa, um plano de atividades, seguindo as linhas orientadoras do Projeto Educativo e do Plano de Ação estabelecido de acordo com os domínios definidos pelo Modelo de Autoavaliação da RBE¹⁶.

Núcleo de educação especial: é constituído por todos os docentes de Ensino Especial, abrangendo todas as escolas do Agrupamento, distribuídos em função das necessidades detetadas e com a orientação do Diretor, e tendo como população alvo as crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter permanente.

Refere-se ainda outras estruturas de coordenação, como segue:

O núcleo de projetos é constituído pela equipa responsável pela elaboração/revisão do Projeto Educativo, Projeto Curricular, Plano Anual de Atividades do agrupamento e Plano de Formação do Agrupamento.

Equipa Plano Tecnológico da Educação: a composição e as funções da equipa PTE (Plano Tecnológico da Educação) são as definidas no Despacho n.º 700/2009, de 9 de Janeiro. Para além das competências referidas anteriormente, elabora o Plano das Tecnologias de Informação e da Comunicação, que será integrado no Plano Anual de Atividades do Agrupamento, assim como a gestão dos equipamentos e coordenação de projetos no âmbito da PTE.

3.3 – Pessoal docente e não docente

Exercem funções na organização educativa¹⁷ 153 docentes, dos quais 31 % são contratados o que representa já alguma estabilidade profissional e a garantia de continuidade nos projetos previstos. Destes docentes cerca de 74% lecionam há

¹⁶ Rede de Bibliotecas Escolares.

¹⁷ Estes dados foram fornecidos pelos serviços Administrativos da Escola Aquilino Ribeiro.

mais de 10 anos indicando uma experiência profissional significativa, muito embora sejam abertos às ideias, consideradas como inovação, por parte do pessoal contratado.

O pessoal não docente é constituído por 36 elementos, sendo que cerca de 80% têm mais de 10 anos de serviço.

3.4 – Participação dos pais

Os pais, através dos seus representantes fazem parte do Conselho Geral da Escola são envolvidos no projeto educativo. São ainda chamados individualmente, a ajudar, motivar e a estimular os seus filhos. O regulamento interno prevê também a responsabilização dos pais. A participação dos pais e encarregados de educação, assim como da associação de pais e encarregados de educação da escola-sede, continua a não ser a desejável na vida do Agrupamento, apesar de algumas estratégias implementadas, como os Encontros de Pais, da responsabilidade da diretora (AEE, 2013). Contudo, as associações das outras escolas têm contribuído para a resolução de alguns problemas nomeadamente participando em pequenas melhorias e reparações).

3.5 – Participação da comunidade e autoridades locais

São promovidas estratégias concertadas de atuação de projetos de trabalho, envolvendo a comunidade educativa. A título de exemplo salienta-se a horta social com a participação de 83 alunos e 5 encarregados de educação; os grupos de teatro, dança e música que participam em eventos locais ou a convite de escolas de outros Concelhos e ainda as exposições dos trabalhos dos alunos. Os Planos de Melhoria de Ação provêm os ajustamentos necessários durante o desenvolvimento dos projetos (liderança organizacional).

O agrupamento tem estabelecido diversos protocolos com uma rede de empresas e instituições, seja para a realização de estágios dos alunos dos diferentes cursos profissionalizantes (profissionais, tecnológicos e CEF¹⁸), seja para o desenvolvimento de ações no âmbito da formação cívica, da educação para a saúde e orientação escolar e profissional.

¹⁸ Cursos de Educação e Formação de Jovens que conta com a oferta dos cursos de Ação Educativa, Operador de Informática e Jardinagem e Espaços Verdes

Destacam-se os celebrados com as câmaras municipais de Oeiras e Cascais, as associações de pais e encarregados de educação, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, o Centro de Saúde de Oeiras e diversas entidades empresariais, instituições do ensino superior, entre outras, que, na generalidade, têm contribuído para uma prestação do serviço educativo de qualidade.

4 – ESTRUTURA SOCIAL DA ESCOLA

4.1 – Cultura organizacional

O AEAR tem como missão o prestar um serviço educativo que seja reconhecido, interna e externamente, como sendo de qualidade, na procura permanente de melhorar a qualidade das aprendizagens das crianças e jovens que frequentam as escolas do agrupamento, procurando melhorar o trabalho pedagógico de cada professor a partir da reflexão conjunta sobre as práticas e da produção de conhecimento, assegurando deste modo uma real igualdade e equidade de oportunidades que permita formar cidadãos democráticos, críticos, solidários e capazes de conviver com e na diversidade.

A visão e o planeamento estratégico encontram-se definidos no projeto educativo que destaca a educação para a cidadania democrática e para os direitos humanos e a educação para a valorização dos saberes académicos e para a promoção do sucesso educativo como duas das suas principais finalidades. Esta visão é partilhada pelas lideranças, que assumem o desenvolvimento do Agrupamento, sustentado em princípios de inclusão e de abertura a todas as crianças e jovens que o procuram.

4.2 – Princípios e Valores

O Plano Estratégico para desenvolvimento do Projeto Educativo contempla quatro grandes Eixos:

Eixo 1: Apoio à melhoria das aprendizagens

Eixo 2: Prevenção do abandono, absentismo e indisciplina

Eixo 3: Organização e gestão

Eixo 4: Relação Escola - Famílias – Comunidade e Parcerias

Cada um destes Eixos assenta num conjunto de princípios e valores selecionados pelo grupo de trabalho a partir das ideias e contributos dos vários painéis. É essa lista global de Princípios e Valores que aqui se apresenta:

Princípios: Diagnóstico; Multidisciplinaridade; Os projetos da escola fornecem às turmas princípios orientadores; Integração do Agrupamento no Meio; Prática colaborativa; Investigação-ação; Produção de conhecimento; Formação centrada nos contextos de trabalho/ Formação em Contexto de Sala de aula; Responsabilidade ambiental; Ensino experimental; Avaliação; Inovação.

Valores: Cultura; Ambiente; Tecnologia; Orientação para resultados; Cultura e Rigor Científicos; Cidadania; Solidariedade; Cooperação/ Interajuda; Aprendizagem por/com os pares; Atitude pró-ativa; Atitude crítica; Responsabilidade; Cultura ambiental; Tecnologia.

4.3 – Regulamento interno

O regulamento interno e o projeto educativo estipulam as regras de conduta e de participação quer dos alunos, professores, encarregados de educação e comunidade. Com objetivos e metas bem definidas, O Regulamento Interno atribui competências aos departamentos curriculares de planificar e adequar à realidade do agrupamento a aplicação do plano de estudos estabelecido a nível nacional adaptando medidas destinadas à melhoria das aprendizagens e prevenção da exclusão).

O Regulamento Interno do Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro orienta o regime de funcionamento dos órgãos de administração e gestão, das estruturas de coordenação e supervisão e dos serviços de apoio educativo e estabelece os direitos e deveres dos membros da comunidade escolar, respeitando as orientações legislativas do seu Projeto Educativo. O seu objetivo é dar a conhecer à comunidade educativa (pessoal docente e não docente, alunos, pais e encarregados de educação, autarquia e representantes da comunidade local) o conhecimento do seu enquadramento na estrutura organizativa em que se insere.

5 – OBSERVAÇÃO DA ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO



Fig. 7 – Vista obtida no Google Mapas em 20.11.2014

A escola secundária Aquilino Ribeiro inaugurada em 1988 é escola sede do Agrupamento de escolas Aquilino Ribeiro, situada no concelho de Oeiras, freguesia de Porto Salvo.

5.1 – Espaço Físico

Possui um espaço aberto em redor de toda a escola com algumas árvores. É composta ainda por seis pavilhões onde funcionam as salas de aulas e outros recursos que passaremos a referir:

Pavilhão gimnodesportivo (1) e campos polidesportivos (2) Destinados à prática de Educação Física e outras atividades desportivas. Estão abertos à comunidade desde que com a devida autorização da Câmara Municipal de Oeiras.

Refeitório (R) O refeitório funciona das 12h00 às 14h30 em pavilhão próprio.

No bloco A concentram-se a maior parte dos serviços de apoio:

Gabinete de apoio à família e ao aluno: Espaço gerido por uma equipa de técnicos de serviço social e de mediação para o atendimento e encaminhamento dos alunos e suas famílias; Reprografia: Os trabalhos de reprografia são requisitados pelos docentes através do preenchimento de um impresso próprio. Não é autorizado o acesso dos alunos à reprografia; Biblioteca Escolar: Funciona de acordo com o horário no início de cada ano letivo e devidamente publicitado. A biblioteca

encontra-se estruturada em três espaços distintos: a biblioteca propriamente dita com inúmeros livros que podem ser consultados/requisitados pelos alunos dispondo de várias mesas de trabalho, um espaço com cerca de 20 computadores e um espaço com televisão e vídeo, dispondo de o número de DVD educativos e de entretenimento; Posto de Saúde: Tem o material indispensável para tratar pequenas escoriações e indisposições nos elementos da comunidade escolar, quer sejam alunos, docentes ou funcionários. Colaboram na organização do posto de saúde, no apoio à comunidade escolar, a Enfermeira do Centro de Saúde de Oeiras que dá apoio à escola, os assistentes operacionais e os alunos devidamente credenciados com o curso de primeiros socorros; Serviços de Administração Escolar: Os Serviços de Administração Escolar são uma estrutura funcional do Agrupamento que se dividem por áreas de gestão de processos de pessoal, alunos, expediente geral, contabilidade, tesouraria e serviços de ação social escolar; Sala de professores Dispõe de várias mesas e cadeiras, estantes com livros de ponto e um pequeno bar; Salas de aula: A escola dispõe de 40 salas de aula a funcionar nos restantes blocos, todas estão equipadas com computador e retroprojektor, dispondo de internet. Estão mobiladas com mesas de 2 lugares, mesa do professor, algumas estantes, possuindo ainda quadro branco (com uso de marcadores) e quadro de marcador.

Das infraestruturas destacam-se ainda: Bufete: O bufete funciona de acordo com o horário definido no início de cada ano letivo e, devidamente, publicitado. Os produtos são adquiridos no bufete mediante a apresentação do cartão magnético; Papelaria: Funciona de acordo com o horário definido no início de cada ano letivo e, devidamente, publicitado. O carregamento dos cartões magnéticos é feito na papelaria. Disponibiliza aos alunos o serviço de fotocópias; Sala de Ocupação plena de Alunos – SOA: Na SOA os professores permanecem de acordo com o seu horário onde devem acompanhar/orientar os alunos que para aí são enviados por motivos disciplinares ou outros. O aluno deverá realizar a tarefa que lhe foi atribuída pelo professor da disciplina ou pelo professor presente na Sala de Ocupação de Alunos e deverá aí permanecer até ao final do tempo letivo, sendo registada a sua presença em formulário próprio. Todos estes itens funcionam no bloco D.

Sala de informática O funcionamento da sala de informática dispõe de um regulamento de funcionamento específico que se encontra arquivado em *dossier* próprio, na sala de trabalho do diretor. A sala de informática funciona no bloco E, na

sala 26, dispondo de regulamento específico de funcionamento, o qual se encontra arquivado em *dossier* próprio na sala de trabalho do diretor.

Laboratórios: A escola dispõe de 1 laboratório de Matemática, 1 Laboratório de Ciências e 2 laboratórios mistos (Ciências e Físico-químicas).

5.2 – Espaço Administrativo

Frequentam a Escola Secundária Aquilino Ribeiro 789 alunos sendo distribuídos da seguinte forma¹⁹:

2.º Ciclo	3.º Ciclo	Secundário	Cursos Profissionais	CEF
206 alunos	383 alunos	68 alunos	84 alunos ²⁰	46 alunos

Os tempos letivos estão organizados em blocos de 50 minutos, sendo que o início de cada tempo é sinalizado pelo toque da campainha.

6 – SÍNTESE CONCLUSIVA

Na observação efetuada²¹ ao agrupamento de Escolas de Aquilino Ribeiro pode-se concluir que apesar de se tratar de um Agrupamento recente, a modernização do sistema educativo começa a ser uma realidade.

Obedecendo ao plano educativo nacional e às normas legislativa, quer o Regulamento Interno, o Projeto Educativo, o Plano de Ação de Melhoria, revelam uma preocupação de adequar os seus sistemas de aprendizagem de acordo com os objetivos e metas traçadas que visam uma aprendizagem de qualidade promovendo o sucesso escolar e o não abandono assim como diminuição da indisciplina.

Demonstram alguma autonomia e flexibilidade em cada escola do agrupamento e mesmo em cada aula, considerando as necessidades e ritmos de cada aluno. Promovem o envolvimento do pessoal docente e não docente, dos alunos dos pais e da própria comunidade.” A Escola é encarada como uma comunidade educativa mobilizando o conjunto de atores sociais e grupos profissionais em torno

¹⁹ Dados fornecidos pelos serviços administrativos da escola.

²⁰ Distribuídos pelos Cursos Técnico de Vendas, Técnico de Turismo e Animação Sociocultural.

²¹ A observação da escola foi efetuada segundo os pressupostos de Novoa (1992). *Para uma análise das instituições escolares*.

de um projeto comum demarcando os espaços próprios de ação” (Nóvoa, 1992, p.35).

Docentes e não docentes estão motivados e empenhados no exercício das respetivas funções, num clima de relações interpessoais bastante positivo, o que contribui para um bom ambiente educativo. Os circuitos de informação e comunicação interna e externa são eficazes, verificando-se que a maioria dos trabalhadores considera que a informação circula bem no Agrupamento. A importância do papel educativo do Agrupamento, com um forte e diversificado pendor de inclusão, é sublinhada por encarregados de educação, pelos representantes autárquicos e parceiros sociais (AEE, 2013).

A avaliação interna parece respeitar os critérios de pertinência, coerência, de eficácia, de eficiência (Nóvoa, 1992) e oportunidade, muito embora seja reconhecido o muito que há fazer. Existe articulação pedagógica vertical e horizontal, particularmente na partilha de boas práticas e na reflexão sobre a eficácia das práticas de ensino utilizadas em sala de aula. A integração no programa TEIP²² veio também reforçar as estas práticas (AEE, 2013).

Após a integração no programa TEIP foram notadas melhorias nos resultados de avaliação, no entanto ficaram aquém do pretendido no que refere ao sucesso escolar a Português e Matemática ²³ e nos casos de indisciplina. A direção implementou um projeto inovador em parceria com a Universidade Nova de Lisboa, no âmbito do projeto ESCXEL ²⁴, direcionado aos alunos do 5.º ano, visando atingir as metas de sucesso prevista no PE. As taxas de abandono diminuíram, por força das ações de prevenção da desistência e do abandono embora ainda atinja os 1,6%, no 3.º ciclo²⁵.

²² AEAR integraram o Programa TEIP no início do ano letivo 2009/10

²³ Ver gráficos em anexo I

²⁴ É uma rede cooperativa que associa 36 agrupamentos e escolas não agrupadas pertencentes a vários municípios, representados pelas respetivas Câmaras Municipais (Batalha, Castelo Branco, Constância, Loulé, Oeiras, Amadora, Vila de Rei e Mação) e um centro de investigação, o CESNOVA - Centro de Estudos de Sociologia da Universidade Nova de Lisboa, ora designado CICS.NOVA - Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa. O principal objetivo centra-se no projeto comum de mobilizar os recursos afetos a cada parceiro para, de forma sustentada, promover processos escolares de maior qualidade e desempenhos educativos mais avançados.

²⁵ . Dados do ano letivo 2011/12 Avaliação externa da escola.

A monitorização minuciosa da assiduidade dos alunos²⁶, a diversidade da oferta educativa e formativa disponibilizada, as mentorias e as tutorias e o acompanhamento da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Oeiras têm constituído respostas para sustentar as muitas situações de risco.

A indisciplina, sobretudo em duas escolas do agrupamento²⁷, é ainda um dos pontos fracos relatados no relatório IGEC²⁸ (2014). As atividades de animação dos pátios em articulação com as da sala de ocupação dos alunos (SOA)²⁹ têm contribuído para a diminuição de conflitos durante os intervalos. No ano letivo 2013/14 foi conseguida uma melhoria de cerca de 23% face ao número de ocorrências disciplinares do ano anterior (GAIAR, 2013/14).

Os alunos conhecem o Regulamento Interno³⁰, e consideram que o clima educativo de modo geral é bom. No entanto a indisciplina contínua na sala de aula aumentou na escola sede. Apesar, da articulação pedagógica vertical e horizontal, particularmente na partilha de boas práticas e na reflexão sobre a eficácia das práticas de ensino utilizadas em sala de aula os professores não estão a ter sucesso pretendido na implementação de *estratégias para a prevenção da indisciplina na sala de aula* definidas em resultado de um trabalho reflexivo realizado por todos os docentes.

De acordo com relatório IGEC (2014) o trabalho colaborativo entre os docentes tem permitido a partilha de materiais e a organização de atividades conjuntas. A maioria dos docentes considera que utilizam uma pedagogia centrada nos alunos sendo que as práticas de diferenciação pedagógica são mais evidentes nas turmas com projetos específicos sobretudo nas que integram alunos com necessidades educativas especiais.

A educação ambiental e intercultural e a educação para a saúde têm expressão em diversas atividades. Os docentes utilizam instrumentos de avaliação diversificados, sendo a avaliação diagnóstica uma prática generalizada, a avaliação sumativa trimestral tem como referência as metas de sucesso estabelecidas para cada

²⁶ Ver gráficos em anexo II.

²⁷ Ver gráfico Anexo III – fonte GAIAR 2013/2014.

²⁸ IGEC – Inspeção Geral da Educação e Ciência.

²⁹ No ano letivo 2013/2014 foram encaminhados para a SOA, após ordem de saída da sala de aula, 420 alunos.

³⁰ A implementação e divulgação do Código de Conduta foi um dos objetivos atingidos sem constrangimentos, conforme consta do relatório da 3ª intervenção de acompanhamento de Ação Educativa por parte do IGEC de 16.07.2014.

turma e as definidas no projeto educativo e é parte integrante dos projetos curriculares e planos de turma, o que permite uma monitorização mais rigorosa dos resultados das estratégias aplicadas e a sua reformulação.

Através do *quadro de excelência* e do *quadro de valores* exposto na escola-sede, é valorizado o sucesso dos alunos, quer no domínio académico quer dos valores e atitudes (Regulamento Interno, 2013).

Anualmente é produzido um relatório que é um instrumento eficaz de orientação estratégica, ao proporcionar elementos de avaliação que permitem a introdução de ajustes ao projeto educativo, concretamente, na redefinição de indicadores e respetivas metas, fornecendo igualmente dados pertinentes para a elaboração dos planos de ação de melhoria congregados no plano anual de atividades, de forma a concretizar as metas que foram estabelecidas e integrando outros, tais como, o intercalar e final de avaliação do plano anual de atividades, o *ranking* das escolas secundárias do concelho de Oeiras os relatórios semestral e anual do TEIP, o relatório ESCXEL – *Scoreboard* e o relatório da investigação *Partners in Learning*, da Microsoft, sobre práticas de ensino inovadoras. A sua divulgação à comunidade educativa privilegia os órgãos de direção, administração e gestão, mas é também publicitado na página do Agrupamento.

Da avaliação externa a que foram sujeitos no ano letivo 2011/2012 foram produzidas as seguintes informações:

Quadro 3 – Resultados da Avaliação Externa da Escola

Pontos Fortes	Pontos fracos
Diversificação da oferta educativa e implementação de projetos bem consolidados e com resultados na prevenção do abandono e desistência	Monitorização da implementação das estratégias definidas para a prevenção da indisciplina na sala de aula
Diversificação da oferta educativa e implementação de projetos bem consolidados e com resultados na prevenção do abandono e desistência; Ações de apoio à inclusão com impacto no suprimento de carências económicas e na valorização da escola Trabalho de integração e socialização dos alunos apoiados nas Unidades de Apoio a Alunos com Multideficiência, potenciando o desenvolvimento das suas capacidades; Contributo de algumas associações de pais na resolução de problemas do Agrupamento	Generalização e consolidação de práticas de diferenciação pedagógica em sala de aula, promovendo o sucesso de todos os alunos;

Documentos orientadores da ação educativa bem estruturados, claros e articulados, que permitem uma fácil apropriação por parte dos elementos da comunidade educativa;	Supervisão da atividade letiva em sala de aula enquanto estratégia para o desenvolvimento profissional do corpo docente;
Promoção da assunção de responsabilidades que tem permitido a emergência de lideranças participativas na maioria das estruturas de gestão intermédia, que se têm revelado fundamentais no desenvolvimento do Agrupamento.	
Processo de autoavaliação concebido como uma estratégia de desenvolvimento organizacional e profissional, com recolha e tratamento de informação pormenorizada e abrangente, tendo em vista o conhecimento dos pontos fortes	Monotorização contínua das ações de melhoria, de modo a evitar desvios às metas estabelecidas.

Fonte: AEE 2011/2012

Embora o agrupamento possa dar continuidade aos seus projetos, tendo em conta o próprio pessoal docente e não docente serem na maioria do quadro das escolas, estão abertos à inovação trazida quer do exterior quer pelo pessoal contratado. De referir que através dos seu Plano de ação, de melhorias, a avaliação contínua da execução e resultados das estratégias implementadas, são reajustadas e adequadas à realidade sempre que o justifique.

Os processos de mudança são longos e por vezes controversos, mas pensa-se que o AEAR esteja a caminhar para o desenvolvimento de uma organização escolar com apoio e desenvolvimento às inovações educacionais visando uma melhor aprendizagem, o combate ao abandono escolar promovendo o combate à indisciplina e a inclusão social.

CAPÍTULO IV – A PRÁTICA LETIVA SUPERVISIONADA

1 – O CURRÍCULO

As matrizes curriculares são estabelecidas pelo Ministério da Educação englobando: As matrizes curriculares integram ainda: a) As disciplinas; b) Carga horária semanal mínima de cada uma das disciplinas; c) Carga horária total a cumprir (Dec. Lei n.º 139/2012 de 5 de junho art.º 16.º 3.).

Os programas e as metas curriculares para as diversas disciplinas do curso são objeto de homologação através de despacho do membro do Governo responsável pela área da educação (Dec. Lei n.º 139/2012 de 5 de junho Art.º 16,º 4).

O currículo diz respeito ao conjunto de aprendizagens a desenvolver pelos alunos de cada curso de nível secundário, de acordo com os objetivos consagrados na Lei de Bases do Sistema Educativo.

Formosinho (1993) define currículo como elenco de disciplinas a lecionar que pode abranger apenas o nome da disciplina, mas também o programa e métodos a utilizar e ainda o conjunto das atividades educativas programadas pela escola, ocorram elas dentro ou fora da escola enquanto Pacheco (2001, p.16) define como “um conjunto de aprendizagens, baseados num programa muito estruturado e organizado na base de objetivos, conteúdos e atividades de acordo com a natureza das disciplinas”.

Desenvolvimento curricular é uma prática dinâmica e complexa, que se processa em diversos momentos e em diferentes fases, de modo a formar um conjunto estruturado, integrando quatro componentes principais: justificação teórica, elaboração/planeamento, operacionalização e avaliação (Pacheco, 2001).

A análise do aluno e o seu processo de aprendizagem são fundamentais para as várias decisões do currículo assim como a análise “ do projeto e o modelo pedagógico da escola, a eficácia de ação de gestão curriculares por parte dos conselhos de turma e departamentos “...os processos e métodos de trabalho dominantes na ação desenvolvida pelos professores” (Gaspar & Roldão, 2007, p.82).

O processo de aprendizagem do aluno deve ser analisado em duas vertentes, o seu desenvolvimento real, ou seja, o que ele é capaz de fazer e aprender por si

mesmo e o seu desenvolvimento potencial, ou seja o que ele é capaz de fazer e aprender se for orientado (Pacheco, 2001). A análise do processo de aprendizagem deverá considerar igualmente o espaço físico da escola (conjunto arquitetónico, aspetos materiais e tecnológicos, sistemas simbólicos e de informação), as destrezas do professor, dos alunos, e outros atores e as componentes organizacionais (Pacheco, 2001). A operacionalização do currículo é enunciado a nível macro³¹ e “re-enunciado” e “reconceptualizado” nos níveis meso (escola, com o seu projeto curricular próprio) e micro (aula-situação de aprendizagem- operacionalização da aprendizagem em projeto curricular adequado a cada turma/indivíduo) (Gaspar & Roldão, 2007, p. 87). Esta fase de implementação estrutura-se em torno do conceito de estratégia de ensino que contempla a intervenção intencional sobre os dispositivos cognitivos, emocionais, valorativos e motivacionais que permitem alguém aprender (Gaspar & Roldão, 2007, p. 87), o professor deve ser ativo e pró-ativo, capaz de antecipar, conceber, reorientar no sentido da aprendizagem visada.

Das informações obtidas através dos inquéritos realizados aos alunos, que forneceram um conhecimento geral da turma procedeu-se à conceção das estratégias para a prática letiva que seguiram os pressupostos enunciados por Gaspar & Roldão (2007) considerou-se a relação objetivo/conteúdo com a situação do aluno (“análise”); a articulação horizontal e vertical (“integração”); foram formulados vários modos de organizar a estratégia (“colocação de hipótese”); foram escolhidas as que tem mais probabilidade de sucesso (“seleção”); a forma de operacionalização das diferentes tarefas e atividades (“organização”) e fez-se a gestão de todo o processo posto em ação (“decisão”).

2 – A AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação dos cursos profissionais está regulada na portaria 74-A/2013 de 15 de fevereiro prevendo a sua incidência sobre os conhecimentos e capacidades a adquirir e a desenvolver no âmbito das disciplinas respeitantes a cada uma das

³¹ As matrizes curriculares são estabelecidas pelo ministério da Educação, sendo que os programas e as metas curriculares para as diversas disciplinas do ensino secundário são objeto de homologação através de despacho do membro do Governo responsável pela área da educação (Dec. Lei n.º 139/1012 de 5 de Junho Art.º 16.º 4).

componentes de formação e no plano de trabalho da FCT ³²e sobre os conhecimentos, aptidões e atitudes identificados no perfil profissional associado à respetiva qualificação.

A avaliação assume um caráter diagnóstico, formativo e sumativo:

A avaliação assume o caráter diagnóstico quando o objetivo fundamental é proceder a uma análise de conhecimentos e aptidões que o aluno deve possuir num dado momento para poder iniciar novas aprendizagens (Ribeiro, 1992, p.342). Deve ser efetuada no início de cada ano letivo ou de novo conteúdo curricular por forma a determinar os conhecimentos prévios dos alunos.

Ao iniciar a prática letiva, procedeu-se a avaliação diagnóstica sobre o tema “O profissional de vendas”, através de questões orais por forma a avaliar os conhecimentos anteriores sobre a matéria, detetar possíveis dificuldades de aprendizagem e promover o interesse do aluno para a matéria a lecionar.

A avaliação formativa privilegia a relação entre o aluno e o saber. O professor toma um papel passivo como mediador do aluno no contexto de aprendizagem. O aluno deve ser o construtor do seu próprio saber, sendo protagonista da sua própria avaliação. O erro deve ser um instrumento que ajuda a construir a própria aprendizagem, permitindo-lhe refletir sobre o seu próprio percurso (Pinto & Santos, 2006). Permite adequar e diferenciar as estratégias de ensino, estimulando o desenvolvimento global do aluno nas áreas cognitiva, afetiva, relacional, social e psicomotora (Portaria 74-A/2013 de 15 de fevereiro).

A avaliação formativa assumiu um caráter contínuo, no decorrer do módulo, teve por base os trabalhos realizados na aula, assim como a observação direta, cujo registo foi efetuado na grelha de observação³³ diária, permitindo uma aferição constante da aprendizagem por forma a aferir os processos de ensino aprendizagem que permitam alcançar os objetivos.

A avaliação sumativa deve ser efetuada no final de cada unidade letiva, como forma de certificação da aprendizagem. A avaliação sumativa é “concebida para que se possa fazer juízos sobre resultados” (Arends, 2007, p.207). A avaliação é assim entendida como a medição da diferença existente entre o modelo do professor e a reprodução que o aluno é capaz de fazer desse modelo, através de testes ou exames

³² Formação em contexto de trabalho.

³³ Grelha de observação de aula em anexo VI.

executados no final do período de aprendizagem, não tendo lugar no processo de aprendizagem. O erro contribui para a nota e não tem qualquer valor informativo sobre as dificuldades do aluno (Pinto & Santos 2006,p.86).

No final do módulo realizou-se um teste sumativo, que foi corrigido e classificado pela professora cooperante. A avaliação final do módulo contemplou o domínio cognitivo e dos conhecimentos (70%) e o domínio dos comportamentos e atitudes (30%).

3 - PLANIFICAÇÕES DA LECIONAÇÃO

A planificação é um instrumento orientador para o professor tendo como base os conteúdos curriculares e as competências e saberes que o aluno deve adquirir, previstos na legislação e nos Projetos educativo e curricular da escola e objetivos do curso.

“Uma boa planificação envolve a distribuição do tempo, a escolha dos métodos de ensino adequados, a criação de interesse nos alunos e a construção de um ambiente de aprendizagem produtivo” (Arends, 2007,p.92). Por tal é necessário que a planificação seja flexível ou seja, possa ser reestruturada sempre que o professor detete dificuldades de cumprir os objetivos do programa curricular, de acordo com os imprevistos e capacidades dos alunos. Neste trabalho foram consideradas as seguintes planificações:

- Planificação de Longo
- Planificação de Médio Prazo
- Planificação de aula

3.1 – Planificação de Longo prazo (Anual)³⁴

A planificação anual deve ser elaborada em equipa, sempre que possível, com os professores do mesmo grupo disciplina delimitando as ações a decorrer ao longo do ano letivo em linha com Arends (2007), uma boa planificação anual irá facilitar as planificações de médio e curto prazo.

³⁴ A planificação de Longo prazo que serviu de referência à construção das planificações de médio e curto prazo, foi fornecida pela professora cooperante, no âmbito da disciplina de Organizar e Gerir a Atividade.

A planificação anual teve como base os conteúdos programáticos da disciplina, seguindo uma linha cronológica do processo de aprendizagem os objetivos e metas de aprendizagem de cada módulo, assim como a distribuição da carga horária prevista.

De acordo com as finalidades da disciplina, consta do plano anual a síntese dos conhecimentos, competências e atitudes que se pretendem atingir, assim como os instrumentos de avaliação e a ponderação da avaliação quer no domínio cognitivo (70%) e dos conhecimentos, quer no domínio das atitudes e valores (30%).

Quadro 4 – Conhecimentos, competências e atitudes

CONHECIMENTOS, COMPETÊNCIAS E ATITUDES.
<ul style="list-style-type: none"> ○ No domínio cognitivo e dos conhecimentos <ul style="list-style-type: none"> – Conhece e situa empresas no contexto do mercado e da concorrência. – Aplica técnicas e instrumentos de racionalização de recursos humanos e técnicos. – Organiza e gere os ficheiros dos clientes de modo a manter atualizada a informação sobre os resultados da sua atividade. – Interpreta quadros e gráficos. – Utiliza as tecnologias na gestão da atividade. – Apresenta comunicações orais recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação.
<ul style="list-style-type: none"> ○ No domínio dos comportamentos e atitudes comportamentais <ul style="list-style-type: none"> – Adota um comportamento correto nas aulas. – Cooperar com os outros nos trabalhos e realização das fichas de atividade. – Colabora com professores e colegas de forma responsável, participando no planeamento das atividades curriculares desenvolvidas. – Respeita os pontos de vistas dos outros, sendo tolerante e solidário, sem deixar de emitir as suas opiniões. – Contribui para um bom relacionamento e comunicação.

Fonte: Planificação anual de Organizar e Gerir a Atividade – Direção Geral Formação Vocacional – 2005 – Ministério de Educação

Os instrumentos de avaliação considerados foram:

No domínio cognitivo e dos conhecimentos: testes, fichas de atividades e trabalho, registo no caderno diário e síntese, grelha do trabalho de projeto (interdisciplinar).

No domínio das atitudes e valores: A avaliação foi feita através da grelha de observação³⁵ contemplando a participação e cooperação, comportamento e respeito pelas regras, responsabilidade e autonomia, assiduidade e pontualidade e autoavaliação.

3.2 – Planificação de Médio Prazo³⁶

Antes do início do ano letivo e durante o seu desenrolar, é necessário elaborar planos a médio prazo correspondentes a cada unidade de aprendizagem considerada no plano a longo prazo.

As linhas orientadoras na elaboração destes planos são em tudo semelhantes às definidas para os planos a longo prazo (Gaspar & Roldão, 2007). Consiste em planificar uma unidade de ensino, percorrendo as seguintes etapas:

- Identificação e ordenação dos conteúdos;
- Definição dos objetivos correspondentes aos conteúdos;
- Definição das estratégias a implementar mais adequadas à situação pedagógica e aos objetivos a atingir;
- Identificação dos materiais e dos recursos físicos e humanos existentes;
- Definição dos modos (técnicas) de avaliação;
- Distribuição das aulas pelos diferentes conteúdos;

Deve ser alterado sempre que a situação o exige, sem no entanto perder o fio condutor que a orienta (Arends, 2007).

A prática letiva supervisionada incidiu no Módulo 2 – Profissional de Vendas, constante do programa Organizar e Gerir a Atividade, do Curso Profissional Técnico de Vendas visando as seguintes competências:

³⁵ Anexo V.

³⁶ Anexo V.

COMPETÊNCIAS GERAIS

I – Do domínio conceptual (cognitivo – saber/saber)

- Compreender o enquadramento do profissional de vendas na empresa
- Interpretar os mecanismos do processo de vendas, conhecer as suas características e aferir ao funcionamento de diferentes tipos de mercado.
- Compreender conceitos de organização e gestão da atividade.
- Compreender a importância da formação no desenvolvimento da atividade
- Utilizar corretamente a terminologia de marketing e instrumentos de venda

II – Do domínio procedimental (saber/fazer)

- Desenvolver hábitos e métodos de estudo.
- Desenvolver competências no domínio do “aprender a aprender”.
- Desenvolver o gosto pela pesquisa.
- Desenvolver capacidades de compreensão e de expressão oral e escrita.
- Pesquisar informação em diferentes fontes, nomeadamente com a utilização das novas tecnologias da informação.
- Analisar documentos de diversos tipos – textos de autor, notícias da imprensa, dados estatísticos, documentos audiovisuais.
- Elaborar sínteses de conteúdo de documentação analisada.
- Utilizar técnicas de representação da realidade como esquemas-síntese, quadros de dados e gráficos.
- Fazer comunicações orais com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação.
- Estruturar respostas escritas com correção formal e de conteúdo.
- Elaborar projetos de trabalho, realizá-los e avaliá-los.

III – Do domínio atitudinal (saber/ser)

- Desenvolver o espírito crítico.
- Desenvolver a capacidade de discutir ideias, de as fundamentar corretamente e de atender às ideias dos outros.
- Desenvolver o espírito de tolerância, de respeito pela diferença e de cooperação

A partir das planificações de longo/médio prazo (elementos orientadores), foram construídas de modo sequencial as planificação de curto prazo.

3.3 – Planificação de aula (Curto Prazo)³⁷

A planificação da aula define os pormenores essenciais do decorrer da mesma, sendo elaborada para cada aula ou para cada bloco. É caracterizada pela descrição clara dos objetivos e uma sequência de atividade de aprendizagem onde o se contempla a descrição de tudo o que pretende realizar durante a aula num período de tempo específico. “Esboçam o conteúdo a ser ensinado, as técnicas motivacionais a serem usadas, os materiais necessários, as atividades e passos específicos e os processos de avaliação” (Arends, 2007, p.118). O modelo de planificação é variável, dependendo do próprio professor ou de um modelo orientador da própria escola.

Neste trabalho foram considerados os seguintes elementos para a elaboração das planificações de aula:

- Sumário
- Objetivos que os alunos devem atingir (gerais e específicos)
- Métodos e estratégias utilizados para alcançar os objetivos
- Identificação dos recursos a utilizar
- Técnicas de avaliação
- Tempo previsto para cada tarefa

Para além dos aspetos já mencionados, que devem de servir de base às planificações, considerou-se ainda ter em linha de conta o contexto de ensino/aprendizagem assim como a caracterização das turmas. Apesar do rigor com que se tentou fazer as planificações, não só em termos de objetivos, conteúdos, estratégias e recursos a utilizar, assim como o tempo previsto, foi tido em conta a possibilidade de alteração, pois o processo de aprendizagem depende ainda do ritmo de aprendizagem de cada aluno e dos imprevistos que podem ocorrer na sala de aula, nomeadamente problemas técnicos (falta de luz, falta de rede de internet e outros) e problemas de disciplina, o que aliás se veio a verificar durante a prática letiva.

³⁷ Planificações de aula em anexo IV.

4 – O CURSO

O ensino secundário visa proporcionar uma formação e aprendizagens diversificadas e compreende conforme a redação do Dec. Lei n.º 139/2012 de 5 de junho, art.º n.º 6 d) os Cursos Profissionais vocacionados para a qualificação profissional dos alunos, privilegiando a sua inserção no mundo do trabalho e permitindo o prosseguimento de estudos.

Os cursos profissionais são cursos destinados aos jovens que tenham concluído o 9.º ano de escolaridade ou curso equivalente e que pretendam uma formação que lhes permita o ingresso no mundo do trabalho. Estes cursos possuem como objetivo, visar uma qualificação profissional de carácter inicial, cuja estrutura curricular encontra-se organizada por módulos, permitindo assim uma maior flexibilidade e respeito pelos ritmos de aprendizagem dos alunos.

Estes cursos funcionam em escolas profissionais (públicas ou privadas), conferem certificados de nível 4 e diplomas do ensino secundário que permitem o ingresso no Ensino Superior.

No caso específico do Curso de Técnico de Vendas pretende-se dotar os formandos das competências profissionais essenciais e necessárias para trabalhar na área de Comércio e serviços por forma a serem capazes de realizar a prospeção de mercado, promover e efetuar a venda de produtos e/ou serviços, através de contactos estabelecidos com clientes, com vista à sua satisfação e fidelização. No âmbito da autonomia, as escolas têm liberdade de organizar os tempos letivos na unidade mais conveniente desde que respeitem as cargas horárias totais de cada disciplina constantes do anexo VI do Dec. Lei n.º 139/2012 de 5 de junho. O Curso Profissional de Técnico de Vendas foi criado pela Portaria n.º 904/2005, de 26 de setembro. O plano de estudos inclui três componentes de formação: Sócio/Cultural, Científica e Técnica. Esta última componente inclui formação específica em contexto de trabalho. A componente de formação sociocultural que visa contribuir para a construção da identidade pessoal, social e cultural dos alunos e as componentes de formação técnica, respetivamente, nos cursos profissionais, que visam a aquisição e o desenvolvimento de um conjunto de conhecimentos e aptidões de base do respetivo curso, e integram, salvo nos cursos na modalidade de ensino recorrente, formas

específicas de concretização da aprendizagem em contexto de trabalho (Dec. Lei 139/2012 de 5 de junho art.º 16.º 2. alíneas b), e).

5 – A DISCIPLINA “ORGANIZAR E GERIR A ATIVIDADE”

A disciplina de Organizar e Gerir a Atividade insere-se no Curso profissional de Técnico de Vendas e deve permitir que os alunos desenvolvam conhecimentos, capacidades e atitudes que lhes facilitem a aprendizagem de competências-base, para a compreensão dos contextos de trabalho dos futuros técnicos.

Deste modo, consideraram-se finalidades da disciplina³⁸:

- Fornecer um conjunto de conhecimentos técnicos e práticos que lhe permitam organizar e gerir as tarefas administrativas de forma a otimizar a sua atividade;
- Promover a utilização das novas tecnologias da informação;
- Fomentar a interiorização de valores de tolerância, solidariedade e cooperação;
- Promover uma atitude científica e o tateamento experimental, importante para a construção do saber;
- Fomentar a adoção de uma atitude interdisciplinar e de trabalho cooperativo;
- Fomentar o espírito crítico e a capacidade de resolver problemas;
- Desenvolver técnicas de trabalho no domínio da pesquisa, do tratamento e apresentação da informação;
- Desenvolver a capacidade de trabalho individual e em grupo;
- Contribuir para melhorar o domínio escrito e oral da língua portuguesa.

Os conteúdos programáticos da disciplina de Organizar e Gerir a Atividade foram selecionados em articulação com as finalidades definidas e tendo em atenção o público a que se destinam e os meios e recursos disponíveis. Para o 10.º ano estão previstos 4 módulos com uma duração prevista de 93 horas (112 aulas de 50 minutos) com a seguinte distribuição:

- 1 – Empresa (32 aulas)
- 2 – Profissional de vendas (24 aulas)
- 3 – Comunicação Empresarial (32 aulas)
- 4 – Documentação Comercial (24 aulas)

O trabalho desenvolvido em cada módulo traduz-se na avaliação sumativa, a qual deve exprimir uma interpretação, o mais rigorosa possível dos dados colhidos

³⁸ Dados obtidos no Programa da disciplina OGA fornecida pela Direcção-Geral de Formação Vocacional 2005

durante o processo de aprendizagem, tanto do processo em si, como dos produtos. No seu decorrer, deverá proceder-se a uma observação continuada e posterior comunicação, não apenas das aquisições no domínio cognitivo, mas também no domínio das atitudes e dos valores.

O módulo 2 – Conteúdo Programático

- Enquadramento comercial
- *Marketing* e os instrumentos de venda
 - *merchandising*
 - promoção de vendas
 - *marketing* direto
 - força de vendas
- Importância da força de vendas numa empresa
- Importância da imagem pessoal
- Organização da atividade
 - planificação diária
 - reunião de vendedores
 - relatório de atividades
- Recrutamento, seleção e formação dos vendedores
- Estatuto e modalidade de remuneração
- Motivação dos comerciais
- Avaliação do desempenho da força de vendas de vendedores³⁹.

6 – CARATERIZAÇÃO DA TURMA

Trata-se de uma turma do 10.º ano do Curso Profissional Técnico de Vendas.

A turma é constituída por 13 alunos com idades compreendidas entre os 16 e 18 anos, sendo que, há exceção de 1 aluno, todos apresentam um historial de reprovação de pelo menos 1 ano letivo, o que confirma a sua falta de hábitos de estudo. Nenhum deles refere como perspectiva futura ser “Técnico de Vendas”. Em termos de indisciplina 67% dos alunos já tiveram um processo disciplinar, pelo menos uma vez, durante o seu percurso escolar.

6.1 – Inquéritos

Para melhor caraterizar a turma com a finalidade de preparar as metodologias e estratégias a desenvolver na prática letiva, foi realizado um inquérito procurando abranger vários aspetos por forma a traçar o seu perfil pessoal e académico, quer a nível individual quer a nível de grupo.

³⁹ Dados obtidos no Programa da disciplina OGA fornecida pela Direcção-Geral de Formação Vocacional 2005.

A metodologia utilizada foi a quantitativa utilizando o método de percentagens, sendo que foi elaborado um questionário com 84 questões dividido em três blocos:

1.º Bloco: procurou-se traçar o perfil do aluno, nomeadamente sobre hábitos de estudo e as suas relações com a escola, colegas e professores com respostas de sim e não à exceção de três e relações com a indisciplina.

2.º Bloco. Procurou-se compreender o seu contexto familiar e socioeconómico com questões semiestruturadas.

3.º Bloco: As questões distribuídas por 6 grupos visaram saber quais os fatores considerados como motivadores, em contexto escolar, o tipo de metodologias que provem a motivação, participação e atenção, o que representa o sucesso escolar, os fatores que contribuem para as dificuldade de aprendizagem, a relação com os professores e em relação especificamente à disciplina de Organizar e gerir a atividade⁴⁰. A classificação realizou-se numa escala de valorização de 1 a 5, sendo que na análise dos resultados optou-se por uma escala de 1 a 3, dado não existirem respostas nos pontos extremos (nada e bastante). Foi garantida a confidencialidade das respostas.

6.2 – Resultados

Todos estes alunos têm um historial de reprovação de pelo menos um ano letivo. São oriundos de famílias de meio sócio económicos médio-baixo, cujas habilitações médias dos pais se situam ao nível do ensino básico. Apenas 31% dos alunos vive com ambos os pais.

Das entrevistas realizadas aos alunos conclui-se que de modo geral não gostam de estudar e apenas 31% dizem gostar de estudar e não possuem hábitos de estudos (77% dos alunos). Demonstram uma relação afetiva com os seus pares (gostam dos colegas e dos professores), muito embora 62% dos alunos refiram não gostar da escola. De entre as disciplina preferidas surgem por ordem de preferência Educação Física (54%), Matemática e as Tecnológicas (39% cada) e Inglês (31%). Quanto a aspirações futuras 23% desejam seguir o ensino superior em cursos como veterinária ou direito, os 31% dos alunos que se dedicam a atividade desportiva fora

⁴⁰ Esta disciplina servirá de referência para a construção das planificações da prática letiva.

da escola, ambicionam seguir a carreira de futebolista, e os restantes pretendem terminar o curso e seguir profissões como cozinheiros ou serviços. Curiosamente, nenhum deles refere a pretensão de seguir uma profissão como Técnico de Vendas ou seja dentro do âmbito do curso profissional que estão a frequentar.

No contexto da indisciplina, e durante o seu percurso escolar 67% já tiveram um processo disciplinar, 67% confessam já ter tido uma repreensão por parte da direção de turma e escolar 78% já foram mandados para a rua, por ordem do professor.

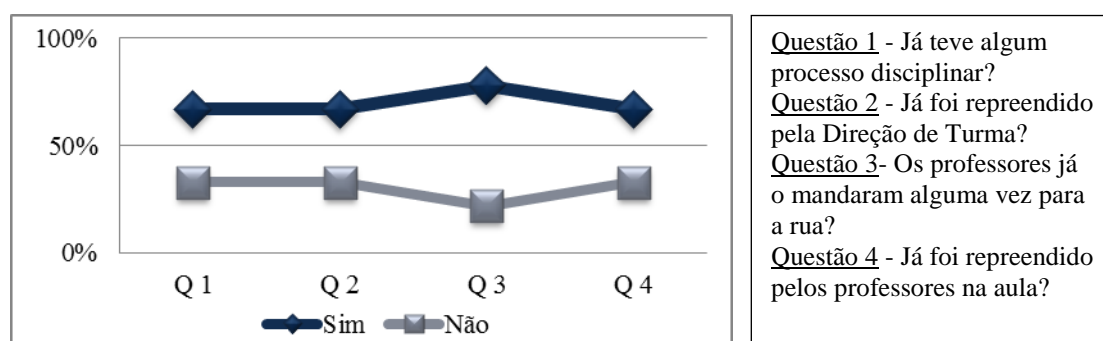


Gráfico 1 – Processos/Repreensões por indisciplina

Quando questionados sobre questões de comportamentos entre pares os resultados apontam para a prevalência de comportamentos não agressivos, sendo que os mais frequentes são chamarem nomes uns aos outros, "gozarem pela aparência" e situações de levarem coisas sem autorização.

Questão 1 – Quais os comportamentos que os seus colegas da escola já tiveram para consigo?

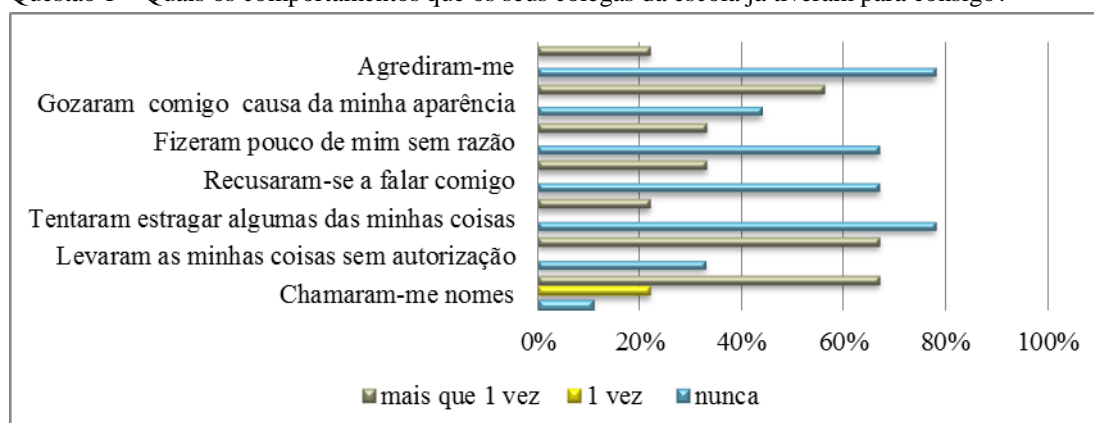


Gráfico 2 – Comportamentos indisciplinados entre pares: procedimentos dos outros em relação ao aluno respondente.

Questão 2 – Que comportamentos já teve para com os seus colegas?

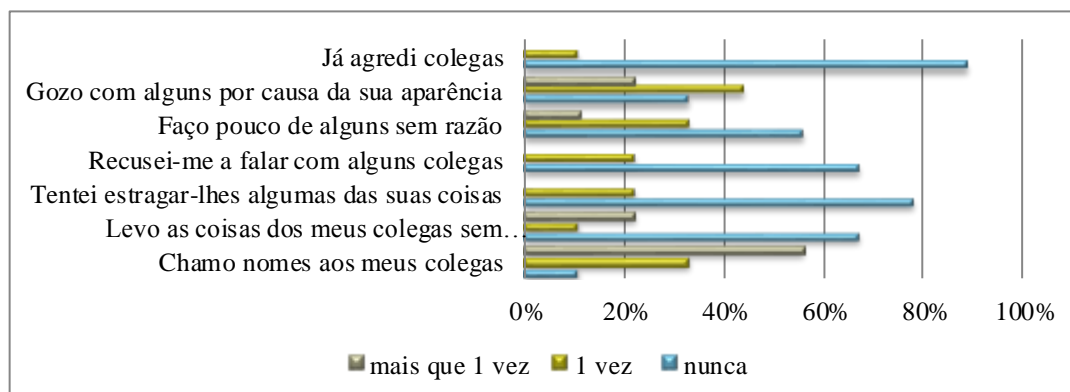


Gráfico 3 – Comportamentos indisciplinados entre pares: procedimentos dos alunos respondentes sobre os outros.

No 3.º bloco chegou-se aos seguintes resultados:

Questionou-se os alunos sobre quais os fatores, que consideravam como motivadores, em contexto escolar.

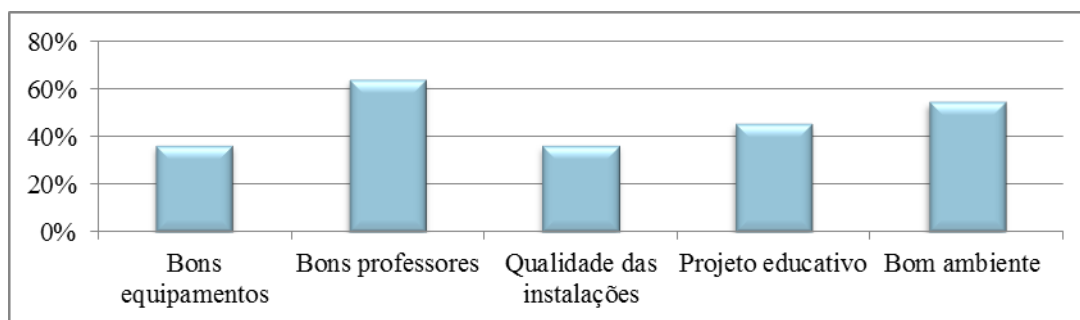


Gráfico 4 – Fatores motivadores em contexto escolar

Os resultados obtidos demonstram que os alunos valorizam mais as competências reconhecidas nos professores (64%) e o bom ambiente escolar (55%) seguido do projeto educativo (45%). Este resultado poderá corresponder ao defendido por Freire et al. (2009) que os alunos à medida que vão crescendo dão mais importância às competências académicas e pedagógicas dos professores.

Já no que respeita ao significado atribuído ao sucesso escolar os fatores com maior expressão foram as boas notas, tanto nos testes como nos trabalhos, a assiduidade e pontualidade e ter boa participação bem como a criação de laços afetivos com os colegas. Parece atribuírem menor importância a representações como a boa relação com os professores e funcionários, o que corrobora com os resultados da questão 1 e o defendido por Freire et al. (2009). A participação nas atividades escolares para 54,5% dos alunos é indiferente (Quadro 5).

Quadro 5 – Aspectos representativos do sucesso escolar.

	Pouco/ nada	Indiferente	Muito	Bastante
Ter boas notas nos testes	0	0	54,5%	45,4%
Participar em todas as atividades escolares	9,2%	54,5%	36,3%	0
Ter boas notas nos trabalhos	9,2%	0	45%	45,4%
Ter boa Participação	0	9,2%	54,5%	36,3%
Ser assíduo e pontual			63,6%	36,3%
Boa relação com os colegas	0	9,2%	54,5%	36,4%
Boa relação com os professores	9,2%	27,2%	27,2%	36,3%
Boa relação com os auxiliares educativos	9,2%	27,2%	27,2%	27,2%

Conforme representado no gráfico abaixo a turma revelou uma grande heterogeneidade no que refere às metodologias com se melhor se identificam em termos de motivação/participação e atenção, sendo que apresentou menor interesse geral pelas aulas de investigação (18,1% não se identificam, 27% são indiferente e apenas 54% se identificam muito) e as aulas práticas (45.4% são indiferentes e recursos a material visual (72, 6%). As aulas expositivas e os debates apontam para preferências na ordem dos 63,5%. Face a estes resultados o professor deverá demonstrar grande versatilidade, espírito inovador e capacidade de utilização de diferentes recursos didáticos.

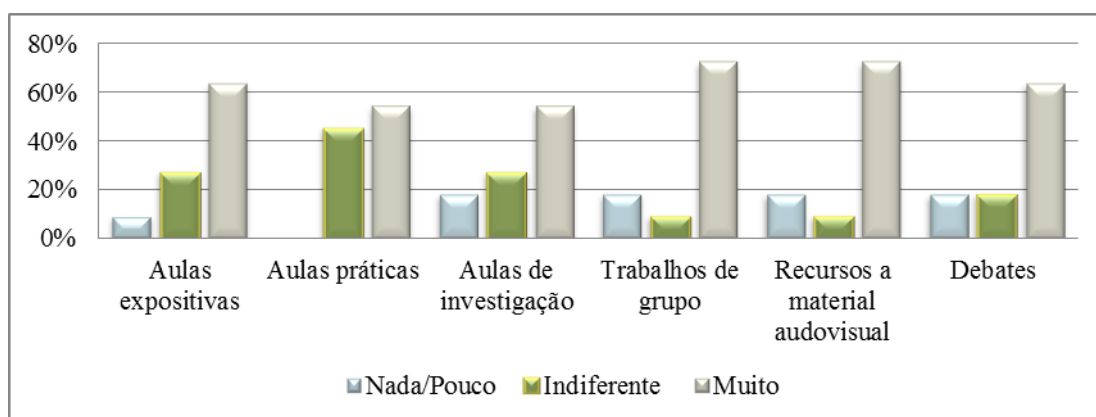


Gráfico 5 – Tipos de metodologias com que se identifica em termos de motivação, participação e atenção.

No quadro 6 estão expressos os fatores que mais contribuem para as dificuldades que os alunos apresentam na aprendizagem, que na sua opinião

prendem-se com o facto de esquecer rapidamente a matéria e a dificuldade de estar concentrado e atento (81,8%).

Revelam ainda como importantes fatores a falta de oportunidade para esclarecer a matéria, matéria dada rapidamente, os conteúdos difíceis, a sua falta de hábitos de estudo e a indisciplina na sala de aula (63,6%).

A falta de motivação e pouca interação com o professor, a dificuldade linguística, o uso excessivo da internet /redes sociais e os problemas familiares são referenciados ainda por mais de metade dos alunos (54%).

Quadro 6 – Fatores que contribuem para as dificuldades sentidas na aprendizagem

	Pouco/ Nada	Indiferente	Muito/ Bastante
Dificuldade em compreender a linguagem utilizada pelo professor	18,1	27,2	54,5
Falta de oportunidade para esclarecimento de dúvidas	9,2	27,2	63,6
Matéria dada muito rapidamente	0	36,3	63,6
Esquecer rapidamente o que foi aprendido/trabalhado	0	18,1	81,8
Falta de hábitos de estudo	0	36,3	63,6
Dificuldade em estar atento/concentrado	0	18,1	81,8
Falta de motivação	0	45,4	54,5
Não se identificar com a disciplina	0	63,6	36,3
Conteúdos difíceis	0	36,3	63,6
Pouca interação com os colegas	0	54,5	45,4
Postura desenvolvida pelo professor	9,2	54,5	36,3
Antipatia pelo professor	0	45,4	45,4
Falta de cooperação interação com o professor	0	45,4	54,5
Indisciplina na sala de aula	0	36,3	63,6
Mudança de professores	18,1	27,2	54,5
Atividades extracurriculares em demasia	9,2	63,6	27,2
Uso excessivo de internet /redes sociais	9,2	36,3	54,5
Problemas familiares	27,2	18,1	54,5

A maioria reconhece ter bons professores de modo geral, que os apoiam manifestando a sua preocupação para com os alunos e os incentivam a ir mais além, sendo assíduos e pontuais.

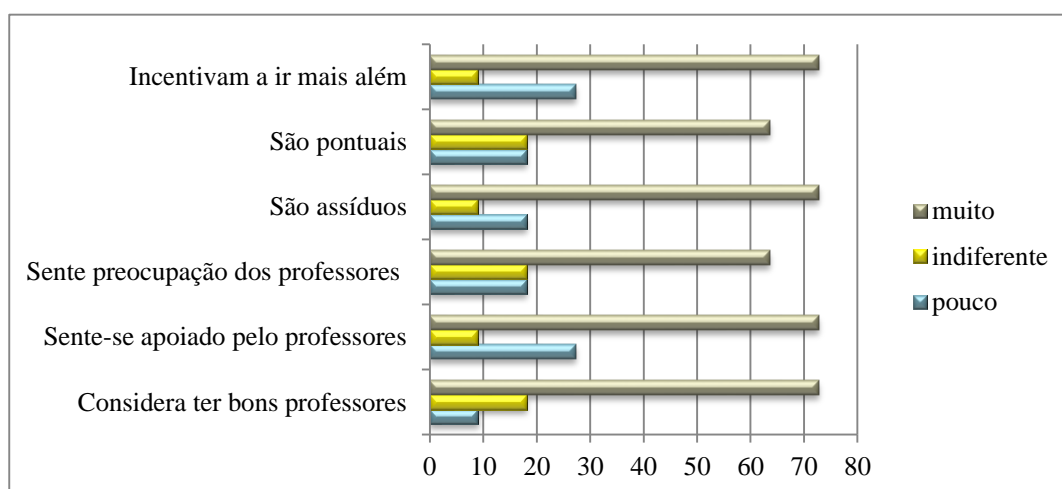


Gráfico 6 – Relação com os professores de modo geral

Na sua relação com a disciplina Organizar e Gerir a Atividade, destaca-se o fato dos alunos considerarem estar a ter um bom desempenho (81,8%), não obstante apenas 27,2% acharem a matéria interessante. Considera-se que para tal estarão a contribuir os outros fatores como ter um bom professor, sentir apoio, interação e preocupação por parte do professor, apesar das metodologias não serem propriamente do seu agrado (apenas 36,3% dos alunos afirmam lhes agradar muito).

Quadro 7 – Relação com a disciplina Organizar e Gerir a Atividade

	Pouco	Indiferente	Muito
A matéria é interessante	18,1%	54,0%	27,2%
Compreende os objetivos da disciplina	9,0%	27,2%	63,6%
Tem um bom professor	18,1%	18,1%	63,6%
Sente apoio por parte de professor	18,1%	18,1%	63,6%
Sente preocupação do professor com o seu aproveitamento	18,1%	18,1%	63,6%
O professor interage com os alunos	9,0%	27,2%	63,6%
Os alunos são disciplinados na sala de aula	18,1%	36,3%	45,4%
Agrada-lhe as metodologias de ensino	18,1%	45,4%	36,3%
São utilizados recursos diversos	9,0%	27,2%	63,6%
Está a conseguir um bom desempenho		18,1%	81,8%

7 – PERSPETIVAS DOS ALUNOS E DOS PROFESSORES

7.1 – Entrevista aos alunos

Os alunos entrevistados têm idades entre os 17 e 18 anos, frequentam a turma B do Curso Profissional Técnico de Vendas e quase todos apresentam um historial de reprovação anterior de pelo menos um ano letivo. Escolheram este curso pelas saídas profissionais ou simplesmente para terminar o ensino secundário. De modo geral não gostam de estudar, nem possuem hábitos de estudo, mas reconhecem ter bons professores. A nível das relações afetivas dizem manter boas relações com os seus pares (professores e alunos), no entanto o ambiente geral da escola não lhes agrada, atribuindo aos alunos mais novos a indisciplina que se verifica.

Ao nível da aprendizagem apontam como disciplinas preferidas as tecnológicas (existe uma variação da disciplina preferida) Matemática, Inglês e Educação Física, sendo que curiosamente a Matemática e o Inglês a par da disciplina de Português são as que sentem maiores dificuldades de aprendizagem, justificando essas dificuldades com “dificuldades no vocabulário”, “perguntas difíceis, com uma linguagem diferente das aulas”, “dificuldades em pensar” e de modo abrangente a todas as disciplinas o facto de “estar menos atento”, “gostar de falar”, “dificuldades em acompanhar o ritmo” e “não gostar da matéria”, sendo que referem algumas vezes pedem ajuda a familiares ou ao professor, não revelando um apoio contínuo.

Quanto às metodologias usadas dos professores preferem as metodologias ativas e dinâmicas, em que o professor “puxa pelos alunos para participar”, “apresenta slides sem ler apenas, metendo-se na nossa parte, com palavras suas para se perceber bem”. Reconhecem que “é difícil estar concentrado 50 minutos” pelo que defendem a utilização de estratégias dinâmicas que englobem trabalhos de aplicação prática após a exposição da matéria, a utilização de fichas de trabalho e do computador. Consideram que os trabalhos de grupo são essenciais “que ajudam na escola e no futuro”.

Não gostam dos métodos de avaliação que “poderiam ser diferentes”. Consideram que os testes são importantes mas “há outras maneiras de avaliar” (não especificando quais).

Quando questionados sobre a indisciplina referem que a nível de escola é derivada aos mais novos, que desrespeitam professores e funcionários e promovem o mau ambiente geral.

Já a indisciplina na sala de aula, curiosamente acusam as funções de liderança do professor: “alguns (professores) não têm mão nos alunos que fazem o que querem e lhes apetece nas aulas” ou então “outros (professores) são rígidos demais e controladores: impõem a disciplina”.

Relacionam o sucesso escolar de modo geral com a obtenção de boas notas/médias ou ainda ter habilitações e qualificações, reconhecendo a necessidade de estudar e ver como a escola pode influenciar as suas vidas.

Como fatores de insucesso conjugados a outros fatores, surgem relacionados com a falta de bases para a compreensão da disciplina e os professores “desistirem dos alunos mal comportados” e as características da escola “se a escola for boa estimula a estudar”.

7.2 – Entrevistas aos professores

Foram entrevistados dois professores, da turma lecionada com idades compreendidas entre os 40 e 60 anos de idade, variando ao tempo de serviço entre os 8 e 39 anos. Estes professores pertencem ao grupo 430 e lecionam presentemente cursos profissionais. Foi dentro do contexto dos cursos profissionais que as entrevistas foram conduzidas.

Nas entrevistas aos professores eles reconheceram as suas turmas como heterogéneas quer a nível de capacidades quer a nível de atitudes, considerando que nem todos os alunos se identificam com as disciplinas, e a maioria não está familiarizado com os conceitos, por falta de bases anteriores. Quanto às dificuldades evidenciadas reconhecem lacunas a nível de leitura, interpretação e expressão escrita devido a vocabulário reduzido, assim como no cálculo matemático básico e ainda a falta de hábitos de estudo, de competências sociais e relacionais e falta de maturidade. Consideram os inquiridos que o facto de os alunos não se reverem nos conteúdos, por serem extenso e teóricos, a obrigatoriedade de estudar e o nível de exigência e/ou dificuldade desadequados como fatores desmotivadores, que influenciam o processo de aprendizagem.

Associado ainda aos fatores de insucesso os professores apontam: o ambiente familiar (nível socio económico e instrução dos pais), o ambiente escolar (Indisciplina, assiduidade, integração dos alunos entre pares, metodologias e participação ativa) e condicionantes psicológicas (conceito pré concebido sobre a

menor exigência e facilidade dos cursos profissionais; perspectivas pouco animadoras em relação ao futuro).

Os professores revelam que utilizam metodologias ativas, com utilização de novas tecnologias para desenvolvimento de várias competências. Promovem a interação entre os alunos com diferentes níveis de capacidade, o trabalho projeto e o trabalho de grupo. As estratégias, que se pretendem motivadoras, passam por “explicar a importância da escola e das aulas para a vida futura”, promover um ambiente mais ou menos informal, interação no processo de construção da aprendizagem e a utilização do reforço positivo, construtivo e feedback da aprendizagem, referindo. O processo de avaliação é contínua, através da observação e de fichas de trabalho, formativa e sumativa.

A gestão curricular dos cursos profissionais apresenta alguma flexibilidade no tratamento do conteúdo programático mas o currículo e a carga horária são elaborados pelo Ministério da Educação, sendo que para elaborar as planificações implica uma análise de temas e recursos disponíveis, identificação das abordagens a seguir, mudar as sequências, fazer uma autoavaliação e reformular o plano, as vezes que necessárias.

Na dimensão técnica como mudanças conceptuais e metodológicas futuras os inquiridos sugerem: flexibilização da gestão do currículo, revisão curricular, diminuição do número de alunos por turma, trabalho interdisciplinar, menor carga horária e maior vertente prática, formação técnica integrada em empresas que perspetivassem a integração futura.

Questionados sobre as necessidades de formação especializada para o ensino os professores reconhecem que alguma formação específica no grupo 430 acrescentaria mais-valia, tendo em conta as disciplinas e a necessidade de atualização exigida.

7.3 – Tipo de comportamentos mais frequentes na sala de aula

Inquiridos os professores sobre os comportamentos desrespeitantes das regras da sala de aula apontam como mais frequentes surgem o falar sem autorização, perturbando a aula, e o usar boné. De entre os comportamentos que se verificam às vezes surgem:

Entrar na sala desordenadamente; Perturbar a aula (cantar, falar, fazer outras coisas que não as tarefas que o professor manda); Estar distraído nas aulas; Esquecer

de trazer o material para as aulas; Receber e enviar sms na sala de aula; Gozar com os colegas; Comer na sala de aula; Sentar de forma despropositada, sem estar virado para a frente; Tirar coisas aos colegas.

Nunca foi registado nas suas aulas: Desobediência aos professores; Perturbação grave na aula; Faltar às aulas por desinteresse; Ameaçar os seus colegas; Faltar ao respeito ao professor; Gozar com o professor; Agressões aos colegas na sala de aula. Os professores consideram ainda que normalmente os alunos são assíduos e pontais.

As respostas dadas pelos alunos não são muito diferentes das dos professores inquiridos, pelo que poderemos dizer que não há grande divergência entre “a disrupção inferida” e a “disrupção professada” (Veiga, 2007), o que poderá representar o conhecimento efetivo das regras.

Como se pode verificar pelo gráfico 7, (na página seguinte) que o envio e recebimento de sms é o comportamento perturbador que os alunos admitem fazer com frequência; assim como todos admitem que por vezes não estão com atenção às aulas. A maioria dos alunos respeita e obedece aos professores. Pela positiva é de destacar a assiduidade às aulas, e o facto de permanecerem nos seus lugares.

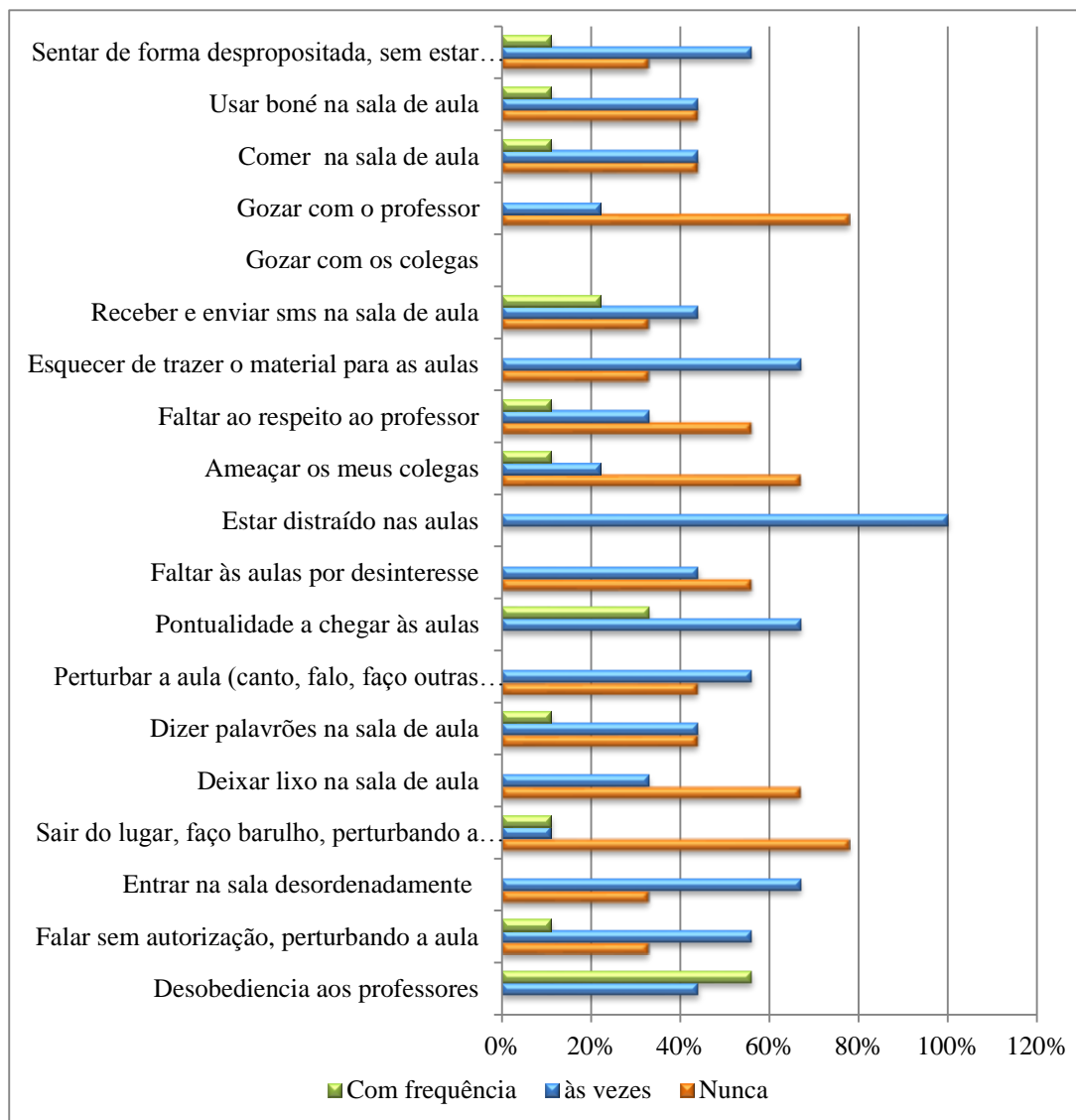


Gráfico 7 – Comportamentos em sala de aula percebidos pelos alunos

8 – A PRÁTICA LETIVA SUPERVISIONADA⁴¹

Antes de dar início à prática letiva, procurou-se através dos resultados dos questionários e entrevistas, e da observação de aula traçar um perfil dos alunos e da turma em geral visando a produção das planificações.

Considerou-se ainda a sala de aula, na sua dimensão e estrutura de espaço

8.1 – A sala de aula

Fatores relacionados com as condições físicas da sala de aula e aos recursos existentes (e.g. Veiga, 2007, Arends, 2007) são necessários para a criação de um bom ambiente escolar promovendo o envolvimento dos alunos. Ao observamos a sala reparou-se que as paredes estão decoradas com alguns desenhos que lhe conferem um ambiente alegre. As salas são limpas e arejadas (possuem 4 janelas) e o espaço é razoável permitindo a circulação do professor pelos aluno o que ajuda a promover uma relação de proximidade. As mesas são de dois lugares mas devido à pequena dimensão da turma permite que cada aluno disponha de uma mesa para si. Existem uns armários na sala onde os alunos podem guardar trabalhos ou outros pertences. A sala dispõe de projetor de slides e de computador, ligado à internet na mesa do professor, Tela de projeção e quadro de giz (que é sobreposto pela tela) e quadro branco.

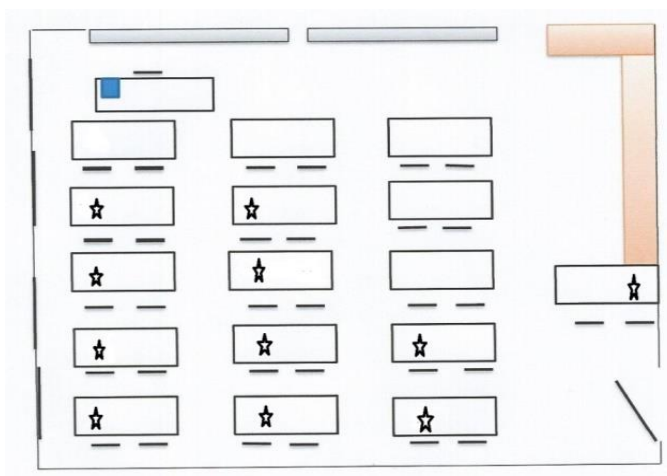


Fig. 8 – Esquema da sala de aula

⁴¹ Diário de campo Anexo VI

8.2 – As aulas de Prática letiva supervisionada

Antes de dar início à prática letiva, procurou-se através dos resultados dos questionários e entrevistas, e a observação de aula traçar um perfil dos alunos e da turma em geral visando a produção das planificações. Assistui-se a quatro aulas, agragadas em 2 blocos, onde se conheceu a turma, as práticas realizadas pela professora cooperante e se realizam os inquéritos e entrevistas. Orientada pelo programa de Organizar e Gerir a atividade , emanado pelo pela Direção Geral de Formação Vocacional (2005), pelo plano anual e pelas diretrizes da professora cooperante contruiu-se a planificação do módulo 2 : O profissional de Vendas e as planificações de aula ⁴².

A prática letiva supervisionada decorreu entre os dias 3 de dezembro de 2014 e o dia 2 de Fevereiro de 2015, num total de 16 aulas de, 50 minutos cada.

1.ª Aula de Prática de Ensino Supervisionada

3 de dezembro de 2014	Sumário: Os fenómenos sociais que promoveram o desenvolvimento do comércio. O papel do profissional de vendas no contexto empresarial. Marketing e os instrumentos de venda. O Merchandising: Conceitos, tipos e meios.
Aulas n.ºs 27 e 28	

Após o sumário, apresentou-se os objetivos do módulo 2 e descreveu-se sucintamente o seu conteúdo programático. Foram ainda clarificadas algumas regras de funcionamento , nomeadamente a forma de participação (levantar o braço quando pretendem falar, falar um de cada vez e estarem atentos às explicações).

Com o fim de fazer uma avaliação diagnóstica sobre os conhecimentos dos alunos sobre a temática a desenvolver, levantaram-se algumas questões (Por exemplo: Quais os objetivos das empresas ao operarem no mercado? Como procedem para obter resultados positivos? Qual a importância do desempenho do profissional de vendas?) As respostas obtidas foram registadas no quadro para posterior comparação após a exposição da matéria.

⁴² Em anexo IV

Distribuí-se cópias dos slides de PowerPoint pelos alunos. Apresentou-se um breve resumo histórico sobre a evolução do comércio e as transformações registadas face à globalização e inovação tecnológica que promoveram a competitividade dos mercados e as exigências do consumidor. No decorrer da exposição foram levantadas algumas questões por forma a manter os alunos atentos e participativos. Falou-se então da importância do profissional de vendas como elo de ligação entre a empresa e o cliente. Após a exposição foram convidados a debater coletivamente sobre o tema “O papel do profissional de vendas para a contribuição dos resultados das empresas” e registaram-se e comentaram-se as ideias chave obtidas. No 2º. tempo apresentou-se os instrumentos de venda na perspectiva do marketing e desenvolveu-se os conceitos de *merchandising* como técnica de planeamento e promoção de um produto relacionando com o local e o tempo adequados, distinguindo o *merchandising* visual e o *merchandising* editorial e os respetivos objetivos. Explicou-se e mostrou-se exemplos através de ilustrações incorporadas no PowerPoint sobre as técnicas de *merchandising*. Para consolidação da aprendizagem, desenvolvimento das capacidades de comunicação, discussão de ideias, de intervenção de forma construtiva e promoção do espírito crítico convidou-se os alunos a relatarem as suas experiências como consumidores e de que forma as técnicas de *merchandising*, ora aprendidas, influenciaram as suas opções de compra.

Seguidamente resolveram uma ficha individual de trabalho em que as dúvidas de cada um foram esclarecidas individualmente. A correção foi oral e em forma de síntese final da aula com registo no quadro dos aspetos principais.

Reflexão final

Os objetivos de aprendizagem parecem ter sido atingidos. Os alunos estiveram interessados e participativos. Durante os debates assumiu-se uma posição moderadora para evitar conversa cruzada. A nível comportamental⁴³ registaram-se alguns momentos de distração sobretudo no decorrer do trabalho individual em que alguns aproveitaram para conversar entre si, enquanto se esclarecia as dúvidas a um ou outro aluno que solicitavam esclarecimento. Também foi observado que dois ou três alunos receberam ou enviaram sms/durante a exposição da matéria, mas optou-se

⁴³ Registo global feito na Grelha de observação de aula.

apenas por um “olhar discordante” por forma a não interromper a sequência da matéria.

2.ª Aula de Prática de Ensino Supervisionada

10 de dezembro de 2014	Sumário: <i>Merchandising</i> (conclusão). Promoção de vendas. Conceito, objetivos e tipos de promoção. Visionamento de vídeo. Realização de ficha de trabalho. Apresentação de proposta de trabalho de grupo.
Aulas n.ºs 29 e 30	

Os alunos entraram de forma desordenada e barulhenta pelo que se aguardou que se sentassem e assumissem uma postura correta nos lugares.

Após o sumário e a confirmação dos alunos presentes, foram distribuídos as cópias dos slides de PowerPoint sobre a promoção de vendas, explicando e exemplificando o conceito, os objetivos, os destinatários e os vários tipos de promoção de vendas, sempre questionando os alunos por forma a reforçar a atenção e participação. Para tal algumas questões foram dirigidas especificamente para alguns alunos que de alguma maneira estavam distraídos.

Exposta a matéria e sem dúvidas aparentes, foi distribuído o guião de visionamento do vídeo que se passou de seguida, sobre o *merchandising* e a promoção de vendas, com o objetivos que ficassem claras as diferenças entre estes dois instrumentos de marketing. Terminado o visionamento foi lido em voz alta o guião que constituía simultaneamente uma ficha de trabalho individual.

Os alunos foram acompanhados individualmente, no esclarecimento de dúvidas, tendo sido demonstrada alguma dificuldade. Nem todos responderam a todas as questões, muito embora se tenha prolongado o tempo previsto para a resolução da ficha e esclarecimento de dúvidas. A correção foi feita oralmente tendo todos os alunos participado e colocado questões bastante pertinentes. Fez-se a síntese final com registo no quadro dos tópicos mais importantes. Antes de terminada a aula apresentou-se uma proposta de implementação de uma promoção de vendas na loja One, sugerido aos alunos que se dividissem em grupos e elaborassem cartazes promocionais.

Reflexão

Surgiram dúvidas durante a realização do trabalho individual sobretudo no que concerne à distinção entre *merchandising* enquanto técnica de planeamento e promoção de um produto, no local e tempo adequados e promoção de vendas enquanto conjunto de incentivos de curto prazo que visam estimular a compra. A realização do trabalho prolongou-se para além do tempo previsto na planificação de aula. O ritmo dos alunos não correspondeu às expectativas (notou-se alguma “falta de vontade para pensar”) mas optou-se por esclarecer devidamente os alunos e adiar a matéria prevista a lecionar no segundo tempo, para a próxima aula.

A nível dos comportamentos foram registados mais momentos de indisciplina, nomeadamente o envio/recebimento de sms durante a exposição da matéria e a conversa cruzada durante a realização da ficha de trabalho, no entanto quando chamados à atenção pediram desculpa e pararam, mas mantêm a tendência para estes comportamentos.

3.^a Aula de Prática de Ensino Supervisionada

15 de dezembro de 2014	Sumário: <i>Marketing</i> direto.As bases de dados. O correio direto. O <i>telemarketing</i> .
Aulas n.º 33 e 34	

Esta aula foi assistida pelo Professor Orientador : Doutor Tomás Patrocínio e pela professora cooperante Dr^a Ana Luísa Rodrigues.

Os alunos entraram ordenadamente na sala cumprimentando os professores e antes do início da aula foram entregues os cartazes de promoção produzidos pelos alunos no âmbito do trabalho de grupo solicitado na última aula. Após o sumário fez-se a ponte entre a aula anterior e a que se iniciava. Distribui-se as cópias dos PowerPoints a serem projetados na aula e inciou-se a explicação de *marketing* direto e a importância das bases de dados para a utilização destes instrumentos de *marketing*. Tentou-se mostrar algumas bases de dados, mas não foi conseguido o acesso à internet (muito lenta), dando origem a um compasso de espera, pelo que se passou à exposição dos conceitos e funcionamento do correio direto, solicitando sempre a participação dos alunos com questões, sobretudo direcionadas para os alunos que revelavam alguma distração. Foram então convidados a formar grupos (3 grupos) de forma autónoma para a realização do trabalho de grupo que teve por

base a resposta a uma ficha de trabalho suportada por planfletos e catálogos entretanto distribuídos pelo grupos. O objetivo foi dos alunos serem capazes de analisar e distinguir o que era correio direto e o que era *diret response*, indicar a que populações alvo eram direcionados, e como se definiam esses segmentos, justificando devidamente as suas opções. Foram sempre acompanhados para esclarecimento de dúvidas e incentivar os menos participativos.

No início do segundo tempo, contrariamente ao planificado (que se previa ser no final do primeiro tempo) procedeu-se à correção e discussão do trabalho de forma ordenada e com a participação de todos e registando-se no quadro em forma de síntese os conceitos mais importantes.

Procedeu-se então à exposição dos conceitos e procedimentos sobre *telemarketing*. Visionaram-se dois pequenos videos sobre os comportamentos (atitudes e postura) dos operadores de *telemarketing*. Com base nos guiões fornecidos discutiu-se as finalidades do *telemarketing* e o perfil do operador estabelecendo a ligação sobre a matéria já lecionada sobre a importância do profissional de vendas e a matéria que será lecionada na próxima aula sobre a importância da força de vendas. Ao mesmo tempo pretende-se que os alunos reflitam sobre as atitudes e comportamento a ter como profissionais e como cidadãos.

Reflexão

Os alunos mantiveram-se de modo geral, atentos e participativos, envolvendo-se no trabalho de grupo, muito embora houvesse necessidade de os acompanhar e estimular os menos participativos. Em termos de comportamento houve um ou outro que não resistiu à tentação de ver as mensagens do telemóvel, embora que de forma discreta, registou-se duas ou três situações de intervirem com os colegas de forma menos correta não sendo, no entanto, necessário chamar a atenção. No decorrer do trabalho de grupo houve alunos que falaram um pouco mais uns com os outros mas entraram no ritmo de trabalho, que foi concluído com êxito.

Os objetivos de aprendizagem parecem ter sido cumpridos apesar das alterações à planificação, mas será necessário evitar os “tempos mortos” e convidar os alunos a intervir em tarefas como por exemplo a distribuição e recolha dos materiais distribuídos na aula, conforme sugerido pelo professor orientador.

Com estas aulas conclui-se a prática letiva no âmbito da disciplina de IPP III.

4.^a Aula de Prática de Ensino Supervisionada

Foi a primeira aula depois das férias do Natal. A turma está mais pequena pela saída de dois alunos: um foi para um curso de aprendizagem e a outra aluna foi para um Curso de cozinha que era a área de seu interesse.

9 de janeiro de 2015	Sumário: <i>Direct response</i> e vendas <i>on line</i> . A força de vendas
Aulas n.ºs 39 e 40	

À medida que os alunos iam entrando e até se organizarem nas carteiras foram trocados votos de um bom ano e de um bom trabalho.

Após o sumário pediu-se a um aluno para distribuir pelos restantes elementos da turma as fotocópias dos slides de PowerPoint. Expôs-se os conceitos sobre o *direct reponse* interrompendo para visionar um pequeno vídeo sobre anúncios de resposta direta ao que se seguiu uma troca de ideias com os alunos por forma a consolidar os conceitos. De seguida falou-se sobre a vendas *on-line*, onde se exemplificou esta forma de venda e se debateu sobre as vantagens e desvantagens e cuidados a ter na venda *on line*. Terminada esta abordagem dos instrumentos de *marketing*, fez-se a síntese final da aula relembrando os conceitos mais importantes.

O segundo tempo inicia-se com a exposição sobre a força de vendas, sendo que os alunos foram questionados sobre a importância da força de vendas para a empresa (assunto já abordado no período anterior e que funcionou também como avaliação diagnóstica) introduzindo-se o conceito de cliente e da relação entre do profissional de vendas com o cliente. Foi visionado um vídeo sobre o “atendimento ao cliente” que promoveu um pequeno debate para conciliação da aprendizagem.

Pediu-se aos alunos que formassem grupos de trabalho sendo distribuídas, com a sua colaboração, o texto “Saudades do Sr. Esteves”⁴⁴, respetivas questões e folha de resposta. O texto foi lido em voz alta com a participação de duas alunas (normalmente menos participativas) e foram explicados os objetivos do trabalho que consistia em identificarem os comportamentos menos corretos que a profissional de vendas teve para com a cliente e descrever como deveria ter procedido apontando igualmente as consequências do mau atendimento relatado.

⁴⁴ Em anexo

Os grupos discutiram entre si as respostas e foram acompanhados sempre que solicitaram algum esclarecimento. Procedeu-se à correção e discussão do trabalho após a recolha da folha de cada grupo devidamente identificada.

Reflexão

O trabalho de grupo parece estar a envolver os alunos na construção da sua aprendizagem, sendo que nota-se que alunos habitualmente reservados estão a desempenhar um papel mais ativo na participação dos trabalhos quer na realização, quer na discussão. A nível dos comportamentos apenas se registou maior desorganização e barulho à entrada e saída da aula e na formação dos grupos, sem no entanto ser necessário qualquer intervenção ou chamada de atenção. São situações para continuar a observar.

5.^a Aula de Prática de Ensino Supervisionada

16 de janeiro de 2015	Sumário: A importância da força de vendas e da imagem pessoal.
Aulas n.ºs 42 e 43	

A entrada dos alunos, após as professoras, deu-se de forma desorganizada e barulhenta tendo mesmo um ou dois alunos voltado a sair, com autorização ou por ter esquecido alguma coisa lá fora ou por estar a acabar de comer. Finalmente sentados corretamente escreveu-se o sumário e procedeu-se a questões orais, cujas respostas foram registadas no quadro, relembrando os conceitos dados na aula anterior a propósito do papel e funções do profissional de vendas na sua relação para com a empresa e na sua relação para com o cliente. Através da exposição de conceitos auxiliados com o PowerPoint reforçou-se a importância da força de vendas em relação ao sucesso dos produtos, a manutenção dos atuais e a base para o surgimento de novas tendências com base das informações extraídas dos clientes.

Seguidamente distribuiu-se uma ficha de trabalho individual em que se pedia aos alunos para associarem umas imagens às profissões. Embora a ficha fosse elaborada com resposta evidente, serviu para que os alunos refletissem sobre a relevância da imagem pessoal. No segundo tempo inicia-se com a exposição da matéria em PowerPoint com apresentação dos conceitos sobre a importância da imagem pessoal não só a nível da apresentação mas também a nível de comportamentos, atitudes, e fatores como pontualidade e organização e relações interpessoais. Foi realizada nova ficha de trabalho individual e discutido o tema

oralmente, tentando transmitir a importância destes valores não só enquanto profissionais, mas também enquanto elementos pertencentes à sociedade.

Reflexão

Embora o tema da aula tivesse sido interessante para os alunos, mais uma vez se verificou que o trabalho individual, conduz a comportamentos mais indisciplinados, nomeadamente a conversa cruzada, má postura nas mesas, o olhar para o telemóvel e a distração, sendo necessário insistir com alguns para que escrevassem as respostas. No entanto são participativos nos debates e questões orais respondendo corretamente, questionando e dando sugestões sobre o tema tratado.

6.ª Aula de Prática de Ensino Supervisionada

23 de Janeiro de 2015	Sumário: Organização da atividade de vendas. Motivação dos comerciais.
Aulas n.ºs 46 e 47	

Os alunos entraram e sentaram-se nos seus lugares. Foi escrito o sumário e fez-se uma breve síntese da aula anterior criando a ponte para a introdução da matéria a lecionar na presente aula. Pediu-se a um aluno para distribuir as cópias dos slides de PowerPoint e iniciou-se a exposição da matéria sublinhando a necessidade e importância do planeamento da atividade em toda a cadeia hierárquica da força de vendas. Evidenciou-se a relevância da comunicação e da reflexão como motores de evolução e melhoria do desempenho a nível geral da empresa e a nível particular do técnico de vendas. Ao nível do profissional de vendas exemplificou-se como deve ser construído o planeamento da atividade (mensal, semanal e diária). Explicou-se a pertinência das reuniões não só como momento reflexivo, como orientador (para atingir os objetivos) e até mesmo motivador, (perante elogios, recompensas pelo desempenho). Os alunos participaram na exposição através de questões que se foram colocando para despertar a atenção dos mais distraídos.

No segundo tempo os alunos formaram 3 grupos (dois de 4 e um de três elementos). Procedeu-se à distribuição do texto “Um dia de trabalho do Sr. Constantino” e explicou-se os objetivos aos alunos. Mediante um planificação de atividade semanal de um profissional de vendas, os alunos tiveram de elaborar a planificação diária, tomar decisões perante os imprevistos e fazer um relatório semanal de atividade.

O trabalho não sendo de resposta direta obrigou à reflexão e discussão entre os elementos de cada grupo. Foram levadas várias questões e dúvidas por parte dos alunos tendo-se feito o acompanhamento ao desenvolvimento do trabalho. As fichas foram entregues, identificadas, para avaliação posterior. No final foi feita a correção oral e registou-se os resultados no quadro.

Para finalizar a aula e a exemplo do conceito de recompensa foi prometido um prémio (simbólico) ao grupo que apresentasse o melhor trabalho.

Reflexão

A planificação foi alterada no que refere à forma prevista de lecionar sobre a motivação dos comerciais. Sendo este um tema que está relacionado com o tema hoje apresentado e vai estar presente nas próximas aulas a lecionar, foram distribuídos cópias de slides de PowerPoint sobre a motivação dos comerciais, como apoio de estudo, não sendo no entanto apresentados na sequência inicialmente planificada.

A exposição da matéria foi um pouco extensa, sendo verificados mais comportamentos ao nível da distração e alheamento, pelo que teve de se intervir de forma mais constante com questões direcionadas aos alunos mais alheados e algumas chamadas de atenção. O segundo tempo desenvolveu-se num ambiente mais barulhento mas dentro dos padrões aceitáveis considerando o trabalho que estavam a desenvolver, que promoveu a discussão. Demonstraram maior dificuldade em realizá-lo pois a própria natureza do trabalho exigia por parte dos alunos maior reflexão individual e de grupo e capacidade de argumentação, no entanto foi concluído com êxito. Mais uma vez se verificou o interesse dos alunos na realização do trabalho de grupo diminuindo a frequência dos comportamentos indisciplinados.

7.^a Aula de Prática de Ensino Supervisionada

30 de janeiro de 2015	Sumário: Estatuto e modalidades de remuneração. Avaliação do desempenho da força de vendas.
Aulas n.ºs 50 e 51	

A aula foi iniciada com a entrega dos trabalhos de grupo e a distribuição do “prémio” ao melhor grupo. Ao grupo que apresentou o melhor trabalho ofereceu-se uma esferográfica a cada elemento sendo que um dos elementos manifestou alguma desilusão. Esse fato foi aproveitado para demonstrar como os prémios de grupo ou prémios por objetivos nem sempre promovem a mesma motivação/estímulo a cada

elemento, fazendo a ponte entre a matéria da aula anterior com a matéria da aula presente.

Os temas da aula de hoje incidiram sobre os estatutos e modalidade de remuneração e avaliação de desempenho. Temas um pouco complexos mas que pretendem elucidar quais os deveres e direitos dos profissionais de vendas, a progressão na carreira, o tipo de remuneração (fixa e comissões), os incentivos e benefícios e as formas de avaliação desempenho relacionando com os fatores motivadores dos profissionais.

Após a síntese final, aproveitou-se os minutos finais para questionar os alunos sobre as metodologias que tem seguidas nas aulas, que confirmaram a sua preferência pelas exposições em PowerPoint e pelo trabalho de grupo.

Reflexão

Apesar do método ser expositivo e extenso, pelo que foram sempre colocadas questões orais, deram-se exemplos, os alunos mostraram interesse pela matéria questionando e pondo dúvidas em vários momentos às quais se tentou sempre esclarecer. Houve bastante interação professor-aluno e aluno-aluno no decorrer da aula, de forma ordenada e sem se verificarem comportamentos indisciplinados dignos de registo, tendo sido atingidos os objetivos propostos.

8.^a Aula de Prática de Ensino Supervisionada

2 de fevereiro de 2015	Sumário: Recrutamento, seleção e formação de vendedores.
Aulas n.ºs 54 e 55	

Esta aula foi supervisionada pelo professor/orientador Doutor Tomás Patrocínio. para além da professora cooperante Dr^a Ana Luísa Rodrigues que esteve sempre em todas as aulas.

A aula iniciou-se uns 15 minutos mais tarde dado o fato de estar a decorrer na sala um evento no âmbito do *Make it Possible*⁴⁵. A entrada dos alunos deu-se de

⁴⁵ O *Make it Possible* é um dos programas criados pela Associação Internacional de Estudantes de Ciências Económicas e Comerciais (AIESEC), fundada em 1948, com o objetivo de promover a abordagem dos **Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM) das Nações Unidas** junto das escolas dos ensinos básico e secundário português. A concretização deste projeto conta com voluntários internacionais de 25 países diferentes, dos 5 continentes. Estes jovens voluntários são criteriosamente selecionados entre os muitos candidatos internacionais. Até 2015, o projeto pretende sensibilizar os jovens para diversas problemáticas sociais, nomeadamente a promoção da igualdade de género, a redução da mortalidade infantil, da pobreza

forma bastante conturbada, sendo que alguns ainda vinham a comer. Cumprimentaram os professores, sentaram-se e continuaram a falar sendo necessário sendo necessário algumas chamadas de atenção, aliás que continuou a verificar-se no decorrer da exposição da matéria, tendo mesmo de interromper a aula para chamar a atenção de uma aluna.

Após o sumário pediu-se a um aluno para distribuir as cópias dos slides de PowerPoint.

Explicou-se o processo e fontes de recrutamento e a sua importância. Apresentaram-se exemplos de anúncios referentes a ofertas de emprego para profissionais de vendas e a partir dos requisitos pedidos questionou-se os alunos sobre conceitos dados anteriormente referentes ao perfil do profissional de vendas, às competências e aos planos de remuneração, por forma a relembrar a matéria anterior e simultaneamente chamar a atenção os alunos mais distraídos ou conversadores. De seguida explicou-se os métodos de seleção e o papel de cada método. Mostrou-se exemplos de testes psicotécnicos e de personalidade, tendo sido pedido aos alunos para realizarem um pequeno teste de personalidade, que promoveu um momento mais descontraído, sendo os resultados foram posteriormente apresentados.

No início do segundo tempo pediu-se aos alunos formarem grupos de trabalho e sentarem-se de forma a começar o trabalho logo após a finalização da exposição da matéria sobre a formação dos vendedores e o impacto para o seu desenvolvimento pessoal e desempenho profissional. Infelizmente, não foi possível mostrar um pequeno vídeo sobre a formação dada por uma empresa aos seus vendedores, por dificuldades no acesso à internet pelo que se optou por avançar para o trabalho seguinte, dado aquele impasse, não ser nada favorável aos comportamentos indisciplinados que se vinham a repetir desde o início da aula. Pediu-se a um aluno que distribuiu-se o texto “ A candidatura da Maria ao novo emprego” e folha de trabalho. O texto foi lido em voz alta com a colaboração de alunos e explicou-se os objetivos. Os alunos foram acompanhados conforme

extrema e da fome, o combate ao VIH/Sida, à malária e a outras doenças mortais, bem como garantir a sustentabilidade ambiental e fortalecer uma parceria global rumo ao desenvolvimento. Fonte <http://www.dgdc.min-edu.pt/index.php?s=noticias¬icia=725>

solicitavam. Embora em ambiente barulhento, os alunos envolveram-se na realização do trabalho que foi concluído com êxito por todos os grupos. Procedeu-se à recolha do mesmo, devidamente identificados os membros dos grupos e fez-se a correção oral com a participação dos alunos registando no quadro os elementos mais importantes.

Reflexão

Esta aula foi sem dúvida a que exigiu uma maior ação interventiva no que respeita à gestão dos comportamentos indisciplinados, pelo facto de não terem bastado simples olhares ou sinais reprovadores, mas ter sido necessário interromper a exposição da matéria e a tomadas de decisão imediatas “sem tempo para pensar”. No entanto com a realização do trabalho de grupo assistiu-se ao envolvimento dos alunos no trabalho e na sua discussão final, sendo que os comportamentos indisciplinados diminuíram significativamente. De referir ainda o facto do suporte orientador que a planificação da aula proporcionou no que refere à gestão da aprendizagem, permitindo que fossem atingidos os objetivos.

8.3 – Estratégias, recursos e metodologias

Apesar da heterogeneidade verificada sobre as metodologias com que mais se identificam, que trouxe um problema acrescido, pois dificilmente se conseguirá planear uma aula que agrade por completo à turma, (tal como afirmado por Arends (2007, p.51) “pois o seu número é por vezes demasiado, para permitir que os professores atendam ao estilo de todos os alunos“ no entanto identificou-se a preferência dos alunos pela utilização de Powerpoint na exposição da matéria e trabalhos de grupo.

Sendo uma turma que revela alguns comportamentos indisciplinados na sala de aula, procurou-se estudar o impacto do trabalho cooperativo na redução da indisciplina e consequentemente na aprendizagem. Foram utilizadas estratégias diversificada⁴⁶ cujo resultado sintetiza-se assim como os comportamentos observados:

Powerpoint: Foi utilizado para apoio da exposição de matéria utilizando conjuntamente o método interrogativo em todas as aulas. Notou-se que alguns alunos

⁴⁶ As estratégias utilizadas são descritas no Diário de campo (anexo VII e planificações anexo V).

se alunos distraíam com o telemóvel e aproveitavam para falar com os colegas. Como chamada de atenção para estes comportamento, por norma dirigia-se questões sobre a exposição da matéria promovendo alguma interação com os outros colegas por forma a reforçar os conceitos que estavam a ser dados. Distribui-se sempre ao incio da aula cópias dos PowerPoints para que os alunos pudessem acompanhar a matéria e como elemento de apoio para estudo posterior;

O trabalho individual: meio de avaliação formativa que permite a aferição e consolidação da aprendizagem. Foram realizadas três fichas de trabalho individual escrito e um pequeno teste de personalidade. Notou-se por parte de alguns alunos dificuldades com o trabalho individual, mesmo fazendo um acompanhamento individual. A turma mostrou-se indisciplinada (conversa cruzada, aproveitando do fato do professor estar a dar atenção a outro colega);

Debates e questões orais: meio de consolidar a aprendizagem, desenvolver as capacidades de expressão oral, a capacidade de discutir ideias, de intervenção de forma construtiva e promover o espírito crítico Os debates e as questões orais foram estratégias integradoras. Refletiu-se no grau de participação de alguns alunos mais recatados, ajudando-os a adquirir competências de comunicação e o envolvimento da turma sendo que se verificou a diminuição da conversa cruzada. As questões orais foram essencialmente utilizadas no decorrer da exposição da matéria, enquanto que o debate era introduzido através do visionamento de um pequeno vídeo relacionado com a matéria. Os debates realizados incidiram nos seguintes temas : a) Experiências dos alunos nos atos de compra em função das técnicas de *merchandising*; b) *Merchandising* e promoção de vendas; c) Características do telemarketing e o perfil adequado no atendimento telefonico; Vendas *on line* e *Direct response* d) Qualidade de atendimento ao cliente; e) Motivação no trabalho f) A importância da formação profissional;

O trabalho de grupo: Pretendia-se desenvolver a capacidade de análise, o espírito criativo a capacidade de discutir ideias e atender às ideias dos outros, contemplando a resolução de problemas e desenvolver competências no domínio “aprender a aprender e aprender a ser. Revelou-se uma estratégia integradora onde os alunos gradualmente começaram a interessar-se e a participar. Os grupos heterógeneos foram formados livremente (3 ou 4 por grupo) mas não assumiram um

caráter permanente. Os trabalhos foram realizados durante parte da aula (à exceção de um, que foi pedido para fazerem fora da aula) subordinados aos seguintes temas :

1 ° trabalho: Produção de um cartaz promocional dos artigos vendidos na Loja One ;

2° trabalho: Análise planfletos e distinção entre marketing direto;

3° trabalho: Análise e interpretação do diálogo: Saudade do Sr. Esteves, sobre os aspetos do bom e do mau atendimento ao cliente e o impacto na empresa;

4° trabalho: Um dia de trabalho do Sr. João Constatino , pretendendo-se que a partir da planificação semanal do profissional de vendas, fossem tomadas decisões e resolvidos imprevistos elaborando o relatório final;

5° trabalho: Candidatura da Maria a novo emprego, tendo como objetivo que os alunos identificassem o perfil da candidata para responder ao um anúncio e reconhecessem o processo de seleção, recrutamento e formação.

A formação de grupos deu-se de forma aleatória por escolha dos alunos.

Verificou-se que quando lhes era pedido para realizarem um trabalho em grupo, após o primeiro impacto da mudança de lugares⁴⁷ e início de trabalho era um pouco ruído, mas ao envolverem-se no trabalho os seus comportamentos melhoravam, sendo particularmente evidente no último dia da prática lectiva em que houve maior incidência de comportamentos indisciplinados, que pararam com o envolvimento no trabalho em grupo.

8.4 – Os comportamentos verificados

Os comportamentos indisciplinados diminuíram gradualmente com o envolvimento progressivo nos trabalhos de grupo.

Como comportamentos indisciplinados⁴⁸ e perturbadores do trabalho em sala de aula entende-se: entrada desorganizada na sala de aula, incumprimento das regras de funcionamento da aula, conversa paralela com os colegas, conversa em voz alta, o uso de telemóveis para enviar e receber mensagens, desrespeito pela opinião dos colegas, má postura (mal sentados, bonés na cabeça), participação desorganizada, esquecer rapidamente as chamadas de atenção do professor. Apenas uma única vez,

⁴⁷ Não houve necessidade de alterar a disposição da sala de aula, dado ser uma turma apenas de 13 elementos e a sala ser espaçosa.

⁴⁸ Registados na grelha de observação de aula.

houve necessidade de interromper a aula para chamar a atenção a uma aluna, sendo que normalmente as chamadas de atenção por norma foram feitas de forma discreta e direcionada ao aluno em causa, sem necessidade de interrupção da aula. Os períodos mais críticos deram-se (e de acordo com Arends (2007) ao início e ao fim da aula, com entradas e saídas desorganizadas e barulhentas. No decorrer das aulas tentou-se evitar os tempos mortos, que nem sempre foi possível, dado os imprevistos (não conseguir mostrar um vídeo, por problemas com a internet) tendo sido uma ação rápida para retomar a continuidade da aprendizagem.

8.5 – Resultados percebidos pelos alunos, das aulas lecionadas

No final da prática letiva questionaram-se os alunos sobre a percepção que tinham sobre os seus comportamentos, aprendizagem e metodologias utilizadas.

Verificou-se que a exposição de matéria e as realizações de fichas individual não produzem grande melhoria percebida pelos alunos, no seu comportamento, já o trabalho em grupo a maioria diz comportar-se melhor.

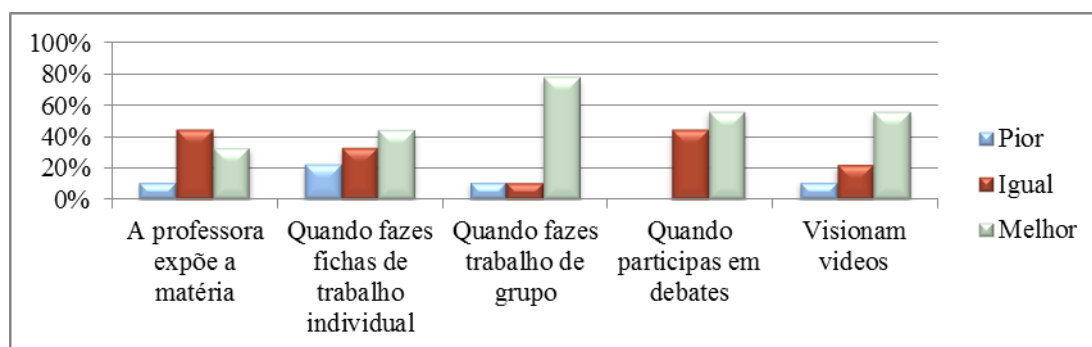


Gráfico 8 – Comportamento dos alunos em relação às estratégias de ensino utilizadas

Quando questionados e o sua atenção verificou-se mais uma vez que os alunos aprendem melhor e prestam mais atenção quando são utilizados métodos ativos, surgindo mais uma vez o trabalho de grupo como o preferido.

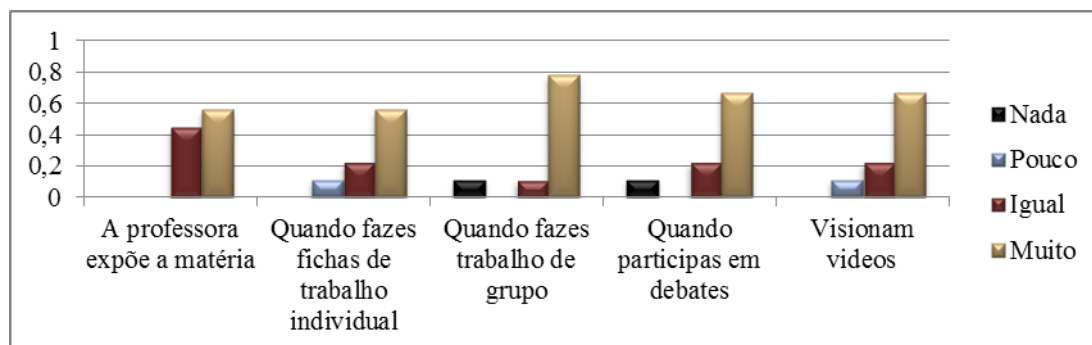


Gráfico 9 – A aprendizagem e atenção em relação às estratégias utilizadas.

No que refere à interação entre pares todos (à exceção de um aluno) referem a interagida no grupo e o respeito pelas opiniões uns dos outros.

Foi pedida a opinião da professora cooperante, sobre o envolvimento dos alunos na realização dos trabalhos de grupo durante a prática letiva, ao que reconheceu que esta metodologia “permitiu um maior envolvimento dos alunos nas tarefas, motivando-os, tendo todos os alunos participado nas atividades”; “o facto de estarem todos envolvidos e concentrados no trabalho permitiu um comportamento mais ajustado dos alunos, às regras de sala de aula”.

No que respeita a avaliação final do módulo, foi feito um teste sumativo sobre o módulo cujos resultados foram positivos. Sobre os resultados da aprendizagem a professora cooperante disse que “estando os alunos concentrados e motivados os resultados finais da aprendizagem são normalmente positivos, a que acresce a natureza prática e de aplicação à realidade das atividades desenvolvidas, pelo que os resultados corresponderam às minhas expectativas, tendo em conta estes fatores”.

As respostas obtidas quer por parte dos alunos quer por parte da professora cooperante são concordantes com a perceção final com que se ficou da lecionação destas 16 aulas.

9 – REFLEXÃO FINAL

Numa perspectiva político-social a caracterização da escola permitiu olhar como parte integrante de um meio social em que está inserida e que interfere com a sua própria organização e funcionamento (Nóvoa, 1992). A envolvente económico-social é condicionadora das práticas de ensino, não só pela sua influência na personalidade e competência dos alunos que estão inseridos nesse meio, como na determinação das suas necessidades formativas. Segundo (Veiga, 2007) há que considerar que alguns fatores favorecem ou desfavorecem a aprendizagem, como o ambiente físico, social e familiar, a maturação, as condições estruturais orgânicas e o fator emocional. A Escola é encarada como uma comunidade educativa mobilizando o conjunto de atores sociais e grupos profissionais em torno de um projeto comum demarcando os espaços próprios de ação (Nóvoa, 1992). A nível governamental têm sido implantadas algumas medidas como a criação dos programas TEIP⁴⁹. De acordo com o Despacho Normativo n.º 20/2012, de 3 de outubro,

“... programa TEIP3 pretende-se alargar a medida e reforçar a autonomia das escolas...para a implementação de projetos próprio, promotores da aprendizagem e do sucesso educativo, de modo a assegurar maior eficiência na gestão dos recursos disponíveis e maior eficácia nos resultados alcançados “.

No que refere à dimensão humana o processo de aprendizagem desenvolve-se em torno do relacionamento interpessoal entre alunos e professores, alunos e alunos, professores e professores. Ao professor cabe, hoje, para além de ensinar, fazer de tudo um pouco, confrontando-se diariamente com todo um rol de esperanças, dúvidas, alegrias, conflitos por parte dos seus alunos, fruto da sua vivência inter-relacional (Arends, 2007).

Os inquéritos feitos aos alunos foram muito importantes não só para compreender as características de uma turma, inserida nos cursos profissionais, com poucos hábitos de estudos e interesses variados, como no contexto pedagógico para as escolhas de metodologias e estratégias que foram criadas para motivar e envolver estes alunos no processo ensino aprendizagem.

⁴⁹ TEIP- Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária, uma medida de promoção do sucesso educativo, de combate da indisciplina e do abandono escolar.

Na dimensão técnica o Despacho normativo n.º 7/2013 de 11 de junho através do desenvolvimento de autonomia, permite às escolas implementar projetos próprios, que valorizem as boas experiências e promovam práticas colaborativas (fomentar a coadjuvação em sala de aula, incrementando a cooperação entre docentes e a qualidade do ensino; constituir, sempre que possível, equipas pedagógicas estáveis ao longo de cada ciclo; promover a cooperação entre docentes de modo a potenciar o conhecimento científico e pedagógico de cada um) tendo em conta os recursos humanos e materiais de que dispõem. O sistema normativo condiciona e delimita a autonomia das escolas e dos seus atores, quer no desenvolvimento curricular quer nos sistemas de avaliação que se pretende direcionado para o aluno, inserido num contexto social, de forma a promover a aprendizagem direcionada para o sucesso. Esse aspeto é denunciado igualmente nas entrevistas quer aos alunos quer aos professores, sendo que ambos os grupos referem “currículos extensos” e a pressão da carga horária e os métodos de avaliação, regulados pelo Ministério da Educação.

Outro aspeto é a forma como o professor conceptualiza o currículo e o seu desenvolvimento, sobretudo nas disciplinas tecnológicas dos cursos profissionais, onde os conteúdos são trados de forma “quase pessoal”, pelo que a colaboração entre pares seria de grande importância no entanto a realidade mostra o isolamento com que o professor é confrontado que é o caso da professora cooperante que é a única professora a lecionar a disciplina de Organizar e Gerir a Atividade pelo que essa cooperação não é significativa. O desenvolvimento do currículo depende da sua perceção e conhecimentos.

A falta de hábitos de estudo, o desinteresse pelos conteúdos programáticos, a extensão dos mesmos (associando à rapidez que referem que as matérias são dadas), as dificuldades linguísticas de atenção, concentração e retenção, revelam alguma desmotivação por parte dos alunos. Os fatores motivadores para alcançar o sucesso escolar passam por ter boas notas associados a aspetos comportamentais, como a participação, pontualidade e assiduidade e ainda as relações de afetividade com os colegas. São mais valorizadas as competências reconhecidas nos professores do que os aspetos relacionais, este resultado poderá corresponder ao defendido por Freire et al. (2009) que os alunos à medida que vão crescendo dão mais importância às competências académicas e pedagógicas dos professores.

A falta de motivação e entenda-se “A motivação”, por parte dos alunos surge

na opinião destes e dos professores como um fator que influencia a indisciplina, e o sucesso na aprendizagem. Então o desenvolvimento de estratégias dinâmicas e ativas foram um fator essencial para atingir esses objetivos. Neste ponto a didática surge como um fator de ajuda importante colocando ao alcance do professor as pesquisas e os conhecimentos produzidos, incentivando os professores a pesquisarem sobre novos problemas que afetam sua atividade, criando oportunidades para os professores trocarem entre si e com especialistas as suas experiências sucessos ou fracassos (Masetto, 1994). A realidade dos cursos profissionais nas escolas, mostra que por vezes o professor é o único na escola com aquela(s) disciplina(s), sendo que a conceção de estratégias tornam-se um ato isolado. É o que acontece no caso deste curso de Técnico de Vendas em que as disciplinas são de Organizar e Gerir a Atividade são lecionadas apenas pela professora cooperante.

Para a prática letiva supervisionada foi escolhido o Módulo 2 – Técnico de Vendas em que a matéria foi estruturada com base no Plano anual e dos conteúdos programáticos e o parecer da professora cooperante. O facto de não haver um apoio de um manual (tal como existe em economia ou contabilidade) que ajude a seguir uma estrutura definida exigiu um trabalho elaborado de pesquisa para que a construção da planificação de aula quanto à definição dos conteúdos a desenvolver, e quanto às estratégias e recursos fossem os mais adequados para se atingir os objetivos previstos pela tutela.

Os resultados dos inquéritos revelaram um historial de indisciplina e algum insucesso escolar nos alunos da turma, mas os comportamentos indisciplinados verificados foram sempre controláveis e de rápida resolução, não criando situações graves de interrupção das atividades da aula. Foi um facto constatado que nunca demonstraram comportamentos agressivos, mesmo apesar de revelarem não gostarem da escola. Fatores pedagógicos parecem exercer uma influência positiva nestes alunos, as estratégias de ensino (Amado & Freire, 2005), a comunicação na sala de aula (Veiga, 2007), a existência de uma boa planificação e a utilização de metodologias e recursos diversificados (Arends 2007). O estilo democrático protagonizado pela professora cooperante promove um bom ambiente de sala de aula sendo um elemento facilitador da aprendizagem (Arends, 2007, Lopes, 2009), pelo que durante a prática letiva, manteve-se o mesmo estilo de liderança, sendo que as estratégias e metodologias utilizadas foram o fruto da reflexão sobre os resultados

obtidos nos inquéritos aos alunos de onde se traçou um perfil dos alunos em particular e da turma em geral.⁵⁰ O perfil dos alunos e da turma em geral foi traçado com base nas respostas dos alunos aos inquéritos.

Atendendo aos comportamentos indisciplinados na sala de aula, procurou-se estudar o impacto do trabalho cooperativo na redução da indisciplina e consequentemente na aprendizagem, tentando reportar os conteúdos programáticos à realidade social e sempre que possível inseridos no contexto da sua vida quotidiana.

Das estratégias utilizadas o trabalho de grupo revelou-se uma estratégia integradora, tendo sido utilizada a abordagem estrutural de Kagan⁵¹ onde os alunos gradualmente começaram a interessar-se e a participar promovendo as relações entre pares e a interação professor aluno). Os grupos foram formados livremente (4 por grupo) atendendo às exigências da atividade proposta, ao tempo disponível e às competências a desenvolver), mas não assumiram um caráter permanente. Os comportamentos indisciplinados foram diminuindo gradualmente com o envolvimento progressivo dos alunos, tendo-se verificado interdependência positiva, responsabilidade individual, interação e desenvolvimento das competências sociais.

Como comportamentos indisciplinados e perturbadores do trabalho em sala de aula os que mais se evidenciaram foram: entrada desorganizada na sala de aula, incumprimento das regras de funcionamento da aula, conversa paralela com os colegas, conversa em voz alta, o uso de telemóveis para enviar e receber mensagens, má postura (mal sentados, bonés na cabeça), participação desorganizada, esquecer rapidamente as chamadas de atenção do professor e falta de atenção. Apesar da Escola registar como um dos seus pontos fracos, as questões de indisciplina, conforme expresso no relatório IGEC (2014)⁵² os comportamentos observados durante a prática letiva supervisionada, foram confirmados pelos professores e pelos próprios alunos, situam-se ao 1.º nível definido por Amado & Freire (2009). Nunca foram registados quaisquer atos de violência, nem de desrespeito entre pares ou professor-aluno. As entrevistas aos professores e aos alunos completaram estas informações e mostraram a importância da relação afetiva, que vai afetar o ambiente

⁵⁰ Diário de campo Anexo VII

⁵¹ Citado por Arends (2007)

⁵² IGEC- Inspeção Geral Educação e Ciência.

escolar, sendo que na relação com os professores são mais valorizadas as competências pedagógica.

A experiência revelou-se bastante enriquecedora e construtiva. Foi importante o trabalho de campo para conhecimento da escola e meio envolvente e a observação prévia das aulas que permitiu conhecer a turma, sendo ponto de partida para a preparação das aulas. O conhecimento prévio do aluno, quer a nível pessoal quer a nível académico permitiu estabelecer regras, conceber estratégias produtoras de ambientes positivos que facilitaram a aprendizagem.

Considera-se que se atingiu os objetivos conseguindo o envolvimento dos alunos no trabalho de grupo, e minimizados os comportamentos indisciplinados na sala de aula. Os resultados da avaliação no final do módulo foram positivos e dentro das expectativas esperadas, como também foi confirmado pela professora cooperante.

Embora a prática letiva tenha demonstrado como a utilização do trabalho de grupo pode prevenir a indisciplina na sala de aula (questão desta pesquisa) há que considerar as limitações encontradas. O espaço temporal em que decorreu esta prática letiva foi limitado, pelo que não foi possível aplicar outras metodologias do trabalho cooperativo que exigissem mais pesquisa utilizando fontes diversificadas, nomeadamente em livros, internet ou até mesmo em trabalho de campo, por parte dos alunos e que se prolongassem no tempo. Teria sido interessante a utilização de outras metodologias de trabalho cooperativo para uma verificação mais abrangente, mas certamente que no futuro as oportunidades surgirão.

Outro fator limitativo foi o facto de se realizar apenas numa só turma e com um número reduzido de alunos, pelo que faltou o elemento de comparação. Certamente que as metodologias e estratégias a utilizar, serão influenciadas pela dimensão da turma, assim como a flexibilização do próprio professor.

De referir ainda, uma frase (que foi marcante) dita por um aluno no decorrer das entrevistas que afirmou que os professores não deviam desistir “... dos alunos mal comportados”. A prática demonstrou que com o tempo, persistência e estratégias adequadas que se pode envolver os alunos “mal comportados” no processo de aprendizagem e simultaneamente estabelecer uma relação pedagógica positiva fundamental para o sucesso, quer do professor, quer dos alunos. A aprendizagem adquirida neste processo proporcionou uma visão de ensino enriquecedora que certamente será determinante para a prática letiva futura.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amado, J. S.(1998). Pedagogia e atuação disciplinar na aula. *Revista Portuguesa de Educação*, pp. 35-36.
- Amado, J.S. (2001). *Interação pedagógica e indisciplina na aula*. Porto: Edições ASA.
- Amado, J. & Freire,I.P.. (2002). *Indisciplina e violência na escola: Compreender para prevenir*. Porto: Edições ASA.
- Amado, J.S. & Freire, I. P. (2005). A gestão da sala de aula. In G.L. Miranda & S. Bahía (Org), *Psicologia da educação – Temas de desenvolvimento, aprendizagem e ensino*. (pp. 311-331). Lisboa: Relógio d'Água.
- Amado, J.S. & Freire,I.P. (2009). *A(s) indisciplina(s) na escola: Compreender para prevenir*. Coimbra: Almedina.
- Arends, R. (2007). *Aprender e ensinar*. Mc Graw-Hill.
- Bel, J. (2004). *Como realizar um projeto de investigação*. 3ª ed, Viseu, Gradiva
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bogdan, R. &. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto: Porto Editora.
- Estrela, M. T. (1994). *Relação pedagógica: Disciplina e indisciplina na aula* (2.ª ed.). Porto: Porto Editora.
- Estrela, M. T. (2002). *Relação pedagógica, disciplina e indisciplina na aula*. Porto: Porto Editora.
- Estrela, M. T. (2007). A Indisciplina, os professores e a sua formação In S. Caldeira (Coord.). *Des(ordem) na Escola: mitos e realidades* (pp.23-42). Coimbra: Quarteto.
- Formosinho, J. (1993). *Noções de Sociologia da Educação*. Universidade do Minho.
- Freitas, L. &. Freitas, M. (2003). *Aprendizagem cooperativa*. Lisboa: Edições Asa.

- Freire, I. P., Veiga Simão, A. M., Caetano, A. P., Ferreira, A., Cardoso, A. & Gouveia, S. J. S. (2009). Prevenção da violência entre pares/promoção da convivência nas escolas– um projecto colaborativo. In *Revista Interações*, 5(13), pp. 229-248.
- Gaspar, M. & Roldão, M. (2007). *Elementos do Desenvolvimento Curricular*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Hargreaves, D., Hester, S., & Mellor, F. (1975). *Deviance in Classrooms* London: Routledge & Kegan Paul.
- Lopes, J. (2001). *Problemas de comportamento, problemas de aprendizagem e problemas de “ensinagem”*. Coimbra: Quarteto.
- Lopes, J. (2009). *Comportamento, Aprendizagem e “Ensinagem” na ordem e desordem da sala de aula*. Braga: Psiquilibrios Edições.
- Lopes, J., Rutherford, R., Cruz, M., Mathur, S. & Quinn, M. (2006). *Competências sociais – aspectos comportamentais, emocionais e de aprendizagem*. Braga: Psiquilibrios Edições.
- Lopes, J. & Silva, H.S. (2009). *A aprendizagem Cooperativa na Sala de Aula*. Lisboa: Lidel-Edições Técnicas.
- Masetto, M. (1994). Obtido em 27 de 12 de 2014, de Didática : a aula como centro: www.uniamerica.br/site/academico/aulas.php?acao=baixar&codaula
- Martin, N.K. & Sass, D.A. (2010). Construct validation of the Behavior and Instructional Management Scale. *Teaching and Teacher Education* 26 (2010) 1124e1135 USA
- Monereo, C. & Gisbert, D. (2002). *Procedimentos para a aprendizagem cooperativa*. São Paulo: Artmed Editora.
- Nóvoa, A. (1992). Para uma análise das instituições escolares. In N. A. (coord), *As organizações escolares em análise* (1.ª ed., pp. 13-43). Lisboa: Dom Quixote.
- Pacheco, J. (2001). *Currículo: Teoria e Praxis*. Porto: Porto Editora.
- Patrocínio, T. (2004). *Tornar-se pessoa e cidadão digital – Aprender e formar-se dentro e fora da escola na sociedade tecnológica globalizada (Vol. I)*. Tese de doutoramento. Universidade Nova de Lisboa.

- Pinto, J. & Santos, L. (2006). *Modelos de Avaliação das Aprendizagens*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Reis, P. (2013). Uma proposta de organização, Gestão e avaliação do trabalho em grupo no âmbito de aula de Ciências. In L. & Duso, *Docência em Ciências e Biologia. Proposta para um continuado (Re)iniciar* (pp. 25-52). Brasil: Unijuí.
- Ribeiro, A. (1992). *Desenvolvimento curricular*. Lisboa: Texto Editora.
- Veiga, F. (2007). *Indisciplina e violência na escola: práticas comunicacionais para professores e pais* (3.^a ed.). Coimbra: Almedina.
- Veiga, F. (2013). *Desenvolvimento e aprendizagem*. Lisboa: Apontamentos dado na aula .
- Veiga, F., Estéves, E., Jimenez, T., Musitu, G. (2011). Agentes de socialização da violência e vitimização escolar. Caldeira, S & Veiga, F. (coord.) *Intervir em situações de indisciplina, violência e conflito* (pp. 43-80). Lisboa: Fim de Século Edições.

REFERÊNCIA DOCUMENTAL

Lei de Bases do Sistema Educativo n.º 49/2005 de 30 de Agosto

Lei 137/2012 de 2 de julho

Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro - Estatuto do Aluno e Ética Escolar

Dec. Lei n.º 6/2001 de 18 janeiro

Dec. Lei n.º 139/2012 de 5 de junho

Portaria n.º 904/2005, de 26 de setembro

Portaria 74-A/20013, de 15 de fevereiro

Despacho Normativo n.º 20/2012, de 3 de outubro

Despacho normativo n.º 7/2013 de 11 de junho

Despacho 700/2009, de 9 de janeiro

Avaliação externa das escolas 2013- Relatório do Agrupamento de Escolas Aquilino

Ribeiro-Ministério da Educação

Avaliação das ações do Plano Anual de Atividades 2013-2014 – Agrupamento

Escolas Aquilino Ribeiro

IGEC (2013) - Avaliação externa das escolas-Relatório Agrupamento de Escolas

Aquilino Ribeiro Oeiras –Área Territorial de Inspeção de Lisboa e Vale do Tejo

IGEC (2014) - Acompanhamento da ação educativa – 3ª avaliação Relatório

Agrupamento de Escolas Aquilino Ribeiro Oeiras

Relatório de Autoavaliação GAIAR (2014) – Agrupamento Escolas Aquilino Ribeiro

Ações de Plano de melhoria TEIP 2014-2017 – Agrupamento Escolas Aquilino

Ribeiro

Regulamento Interno Agrupamento Escolas Aquilino Ribeiro

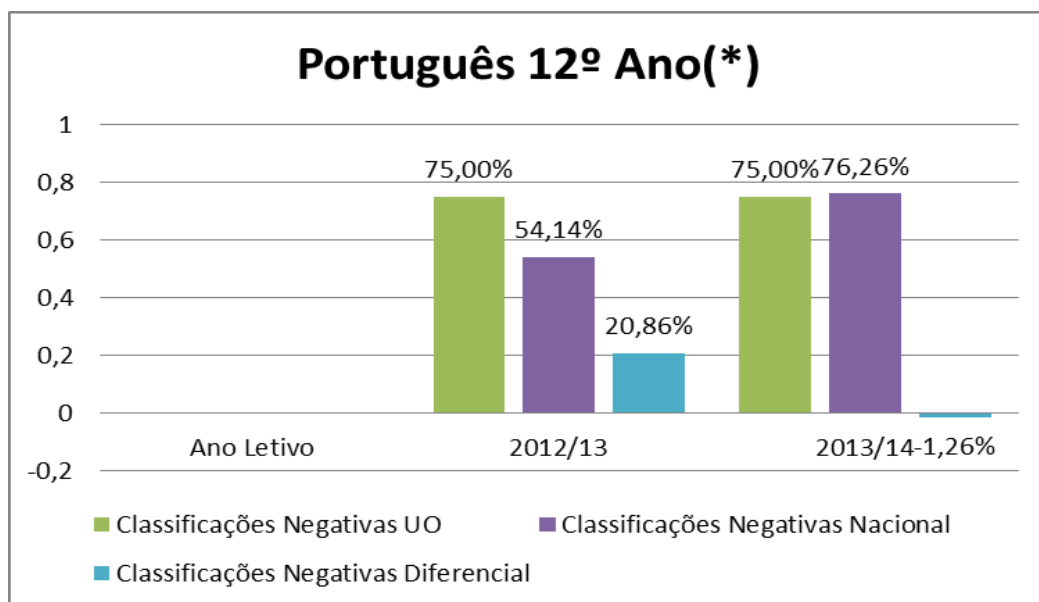
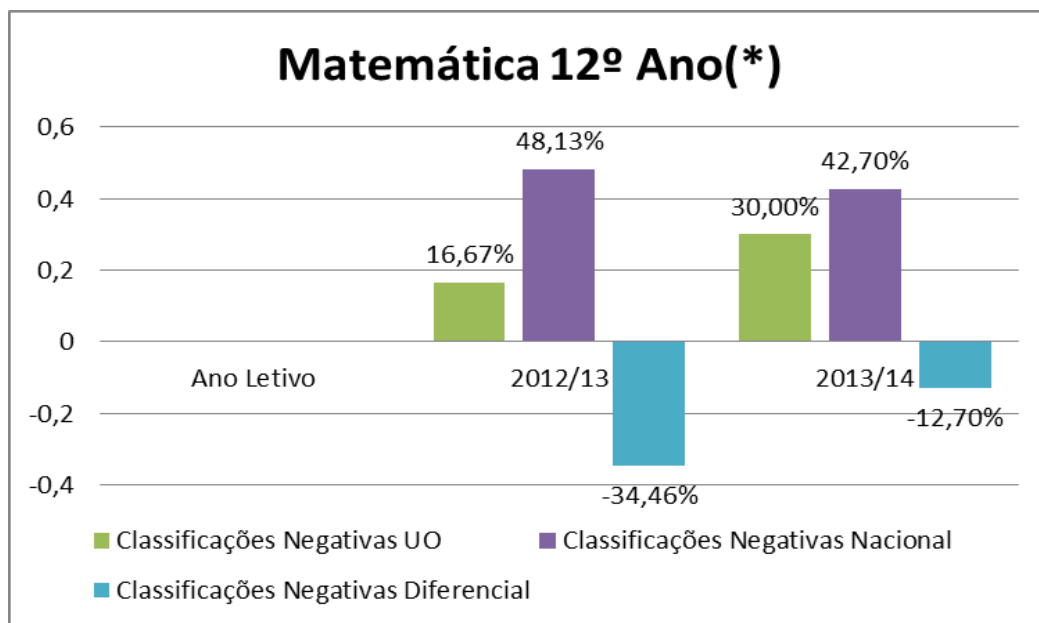
Projeto Educativo Agrupamento Escolas Aquilino Ribeiro.

O relatório Anual da Segurança Interna de 2014 (RASI) (p.116).

ANEXOS

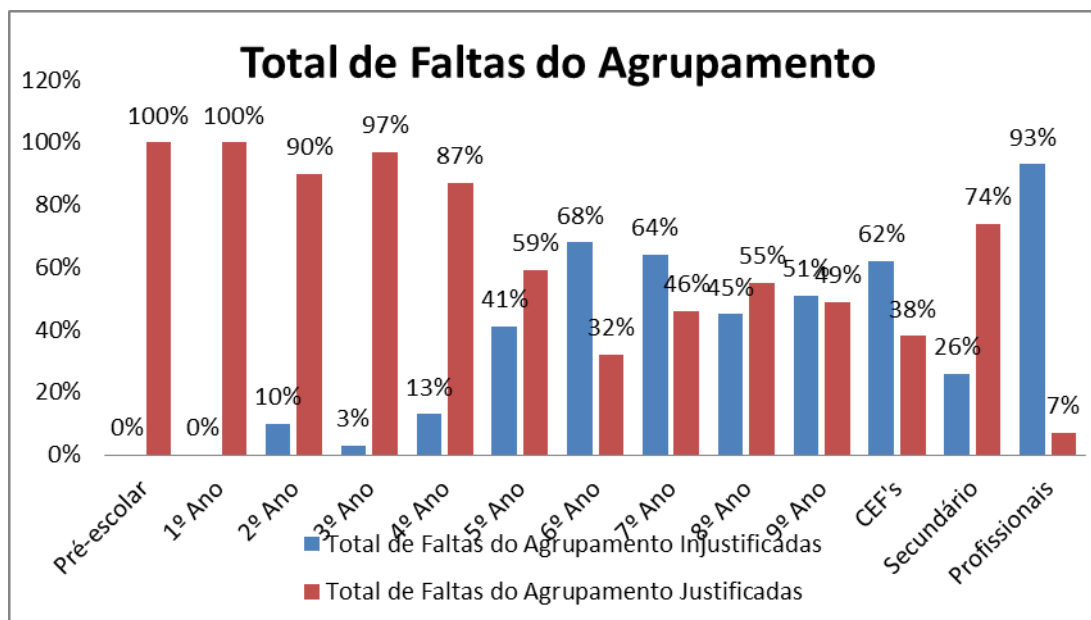
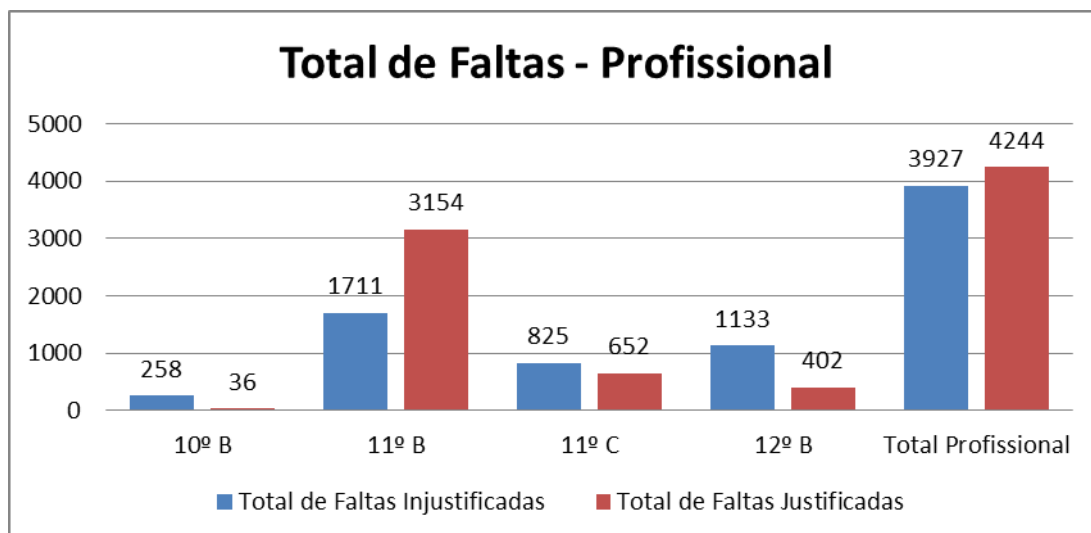
ANEXO I – Sucesso escolar

Resultados da avaliação em Matemática e Português



Fonte: GAIR 2013/14

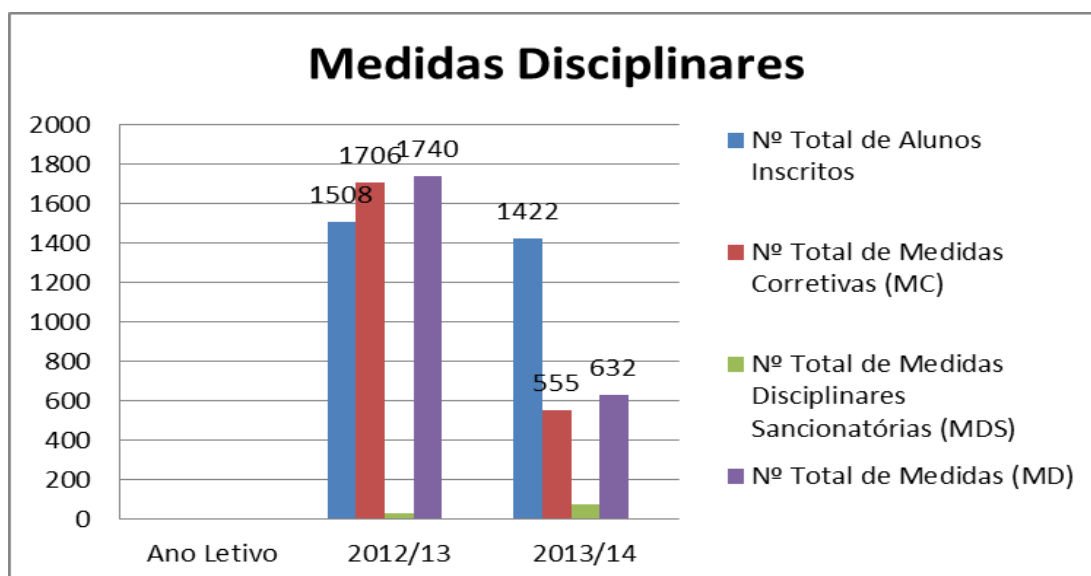
ANEXO II – Assiduidade dos alunos



Fonte: GAIR 2013/2014

ANEXO III – Medidas disciplinares

Totais do Agrupamento					
	N.º Total de Alunos Inscritos	N.º Total de Medidas Corretivas (MC)	N.º Total de Medidas Disciplinares Sancionatórias (MDS)	N.º Total de Medidas (MD)	Medidas Disciplinares Por Aluno
Ano Letivo					
2010/11					
2011/12	1537	49	118	167	0,11
2012/13	1508	1706	34	1740	1,15
2013/14	1422	555	77	632	0,44



Fonte: GAIR 2013/2014

ANEXO IV – RASI (2014) Ilícitos em ambiente escolar



SISTEMA DE SEGURANÇA INTERNA
GABINETE DO SECRETÁRIO-GERAL

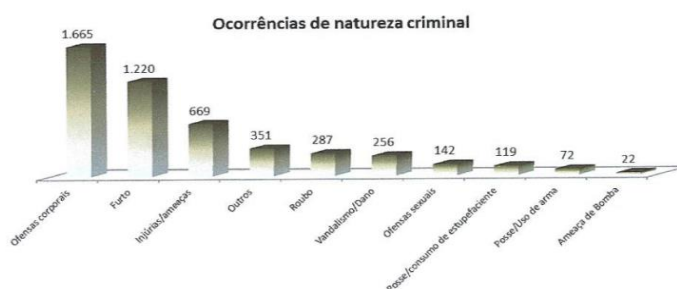
ILÍCITOS EM AMBIENTE ESCOLAR

No ano letivo 2013/14, no âmbito do Programa “Escola Segura”, as Forças de Segurança³⁷ registaram um total de 6.693 ocorrências em contexto escolar, das quais 72,5% foram de natureza criminal. Comparativamente com o ano letivo anterior, e reportando-nos ao total de ocorrências em ambiente escolar, observa-se um aumento de 5,4%. Analisando apenas as ocorrências de natureza criminal o aumento é de 8,1%.

Tal como tem vindo a verificar-se ao longo dos últimos anos, a maioria das ocorrências detetadas tiveram lugar dentro dos estabelecimentos de ensino.

Dados GNR/PSP	Ano letivo 2014/13	Ano letivo 2013/12	Dif	Var %
Total de ocorrências em ambiente escolar	6.693	6.353	340	5,4 %
Ocorrências de natureza criminal (interior da escola)	3.324	2.999	325	10,8 %
Ocorrências de natureza criminal (exterior da escola)	1.530	1.490	40	2,7 %
Total de ocorrências de natureza criminal	4.854	4.489	365	8,1 %

Analisando as ocorrências de natureza criminal, registadas pelas duas Forças de Segurança (GNR e PSP), verifica-se que se destacam os seguintes crimes.



³⁷ GNR e PSP

ANEXO V – Planificações das aulas supervisionadas

Planificação de Médio Prazo

OBJECTIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	RECURSOS	CALENDARIZAÇÃO	AVALIAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar o profissional de vendas no processo de desenvolvimento comercial. • Compreender a aplicação dos instrumentos de venda como forma de captar e fidelizar os clientes • Estabelecer a relação entre o desempenho do profissional de vendas e os resultados das empresas. • Compreender a importância da imagem pessoal como fator de sucesso nas vendas. • Explicar em que consiste a organização da atividade. • Justificar a importância do recrutamento e seleção e da formação do profissional de vendas. • Compreender o estatuto de profissional de vendas e os sistemas de remunerações aplicados. • Reconhecer os fatores explicativos da motivação dos comerciais. • Definir os critérios da avaliação de desempenho da força de vendas. 	<p>1-Enquadramento comercial</p> <p>2 – <i>Marketing</i> e os instrumentos de venda</p> <p>3 – Importância da força de vendas numa empresa</p> <p>4 – Importância da imagem pessoal</p> <p>5- Organização da atividade</p> <p>6- Recrutamento, seleção e formação dos vendedores</p> <p>7 – Estatuto e modalidade de remuneração</p> <p>8 – Motivação dos comerciais</p> <p>9- Avaliação do desempenho da força de vendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Método expositivo • Método interrogativo • Leitura e análise de notícias da imprensa escrita e de outro material • Análise de folhetos promocionais • Elaboração de esquemas-síntese • Visionamento de filmes. • Realização de fichas de trabalho em grupo e individual • Consulta de <i>Sites</i> na <i>Internet</i> 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alunos • Pessoal docente • Família/comunidade escolar <p>Materiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Quadro de marcador • Jornais, panfletos • Fichas • PowerPoint • Vídeo • Projetor 	<p>24 aulas de</p> <p>50 minutos</p>	<p>Diagnóstica:</p> <p>Questões orais</p> <p>Observação direta:</p> <p>(Registo em grelha de observação de 12 parâmetros)</p> <p>Trabalhos realizados na aula</p> <p>.Trabalho de grupo /individual</p> <p>Fichas de trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formativa: fichas e testes • Sumativa – testes • Autoavaliação

Aula n.º 27

Data: 3 de Dezembro de 2014 (1º tempo)

SUMÁRIO: Os fenómenos sociais que promoveram o desenvolvimento do comércio. O papel do profissional de vendas no contexto empresarial

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
• Identificar o profissional de vendas no processo do desenvolvimento comercial	Enquadramento comercial • Fenómenos sociais no desenvolvimento do comércio - O consumo - Globalização - Tecnologia • O profissional de vendas no processo de desenvolvimento da empresa	• Compreende a evolução do comércio face á globalização e inovação tecnológica • Identifica o papel do profissional de vendas como fator de desenvolvimento da empresa • Usa terminologia adequada	Sumário	5'			Avaliação diagnóstica
			Apresentação dos objetivos da subunidade	3'	Método interrogativo	Computador	
			Questões orais sobre o conceito de empresa e as funções do profissional de vendas	10'	Registo de resposta no quadro para análise	Projetor Tela	Questões orais sobre o conceito de empresa
			Apresentação em <i>PowerPoint</i> - Enquadramento comercial.	15'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Quadro Marcador	Avaliação formativa: Observação da motivação, empenho, participação
			Debate sobre o papel do profissional de vendas para os resultados da empresa	12'		<i>PowerPoint</i>	
			Síntese final	5'			Atitudes e comportamentos

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO: 10.º

Turma B

DISCIPLINA: Organizar e Gerir a Atividade

Modulo 2: Profissional de Vendas

Aula n.º 28	Data: 3 de dezembro de 2014	(2.º tempo)
Sumario: Marketing e os instrumentos de venda. O Merchandising: Conceitos, tipos e meios		

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Compreender a aplicação dos instrumentos de venda como forma de captar e fidelizar os clientes	2 – Marketing e os instrumentos de venda <i>Merchandising</i> Editorial <i>Merchandising</i> visual - Disposição das secções - Exposição dos produtos - Animação de loja	Identifica os instrumentos de venda Define os conceitos de <i>merchandising</i> Compreende os objetivos do <i>merchandising</i> Relaciona os meios utilizados no <i>merchandising</i> visual	Sumário Apresentação em <i>PowerPoint</i> – <i>Marketing</i> e instrumentos de venda. O <i>merchandising</i> . Debate sobre a experiência dos alunos nos atos de compra em função das técnicas de <i>merchandising</i>	5’ 15’ 10’	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria Interação com os alunos durante o debate	Computador Projektor Tela Quadro Marcador <i>PowerPoint</i>	Avaliação formativa: Observação da motivação, empenho, participação Atitudes e comportamentos Ficha de trabalho
Explicar os mecanismos do <i>merchandising</i>	- Animação de loja Meios utilizados no <i>merchandising</i> -Fiscos -Psicológicos - Estimulo - Humano	Relaciona os meios utilizados no <i>merchandising</i> visual Usa a terminologia adequada Aplica os conhecimentos adquiridos	Ficha de trabalho Correção da ficha de trabalho	10’ 10’	Registo das respostas corretas		

Aulas n.º 29 e 30

Data: 10 de dezembro de 2015

SUMÁRIO: *Merchandising* (conclusão). Promoção de vendas: Conceito, objetivos e tipos de promoção.

Visionamento de vídeo. Realização correção de ficha. Apresentação de proposta de trabalho de grupo.

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Caraterizar a promoção de vendas como forma de dinamizar as vendas.	2 – Marketing e os instrumentos de venda	Define os conceitos de promoção de vendas	Sumário	5'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Computador	Avaliação formativa
	Promoção de vendas-conceito	Compreende os objetivos da promoção de vendas	Apresentação em PowerPoint – Promoção de vendas	10'		Projektor Tela	Observação da motivação, empenho, participação
Diferenciar as técnicas de <i>merchandising</i> e da promoção de vendas	Objetivos e destinatários	Distingue os vários tipos de promoções	Visionamento de vídeo sobre <i>merchandising</i> e promoção de vendas	7'		Quadro Marcador	Atitudes e comportamentos
	Tipos de promoção	Usa a terminologia adequada	Guião/ Ficha de trabalho sobre o visionamento do vídeo	10'		<i>PowerPoint</i>	Ficha de trabalho
		Aplica os conhecimentos adquiridos	Correção da ficha de trabalho e síntese final.	10'			
			Proposta implementação de promoção de vendas na loja do Trabalho Projeto-trabalho de grupo	8'			

Esta aula foi planificada apenas para o primeiro tempo, mas dada a necessidade de acompanhar os alunos na resolução da ficha de trabalho e esclarecer as dúvidas existentes, prolongou-se pelos dois tempos letivos passando a aula planificada para o 2º tempo para o próximo dia.

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO: 10.º

Turma B

DISCIPLINA: Organizar e Gerir a Atividade

Modulo 2: Profissional de Vendas

Aula n.º 33

15 de dezembro de 2014

(1.ºtempo)

SUMÁRIO: Marketing direto. As bases de dados. O Correio direto.

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Compreender os conceitos e mecanismos do <i>marketing</i> direto.	2 – Marketing e os instrumentos de venda O <i>marketing</i> direto	Define os conceitos de <i>marketing</i> direto	Sumário	5'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria Registo das respostas Método ativo no trabalho de grupo	Computador	Avaliação formativa:
Explicar a importância da base de dados na aplicação do <i>marketing</i> direto	Constituição e gestão de bases de dados	Reconhece a importância das bases de dados	Apresentação em <i>PowerPoint</i> sobre a matéria	10'		Projetor Tela	Observação da motivação, empenho, participação
	Vantagens e desvantagens do <i>marketing</i> direto	Reflete sobre a utilização de <i>marketing</i> direto	Pesquisa na internet de bases de dados	10'		Quadro Marcador	Atitudes e comportamentos
Distinguir as principais formas de <i>marketing</i> direto.	Principais formas de <i>marketing</i> direto	Identifica as formas de <i>marketing</i> direto	Trabalho de grupo: Análise das características do “correio direto”	15'		<i>PowerPoint</i>	
Caraterizar o correio direto (<i>Direct mail</i>)	Correio direto - Características	Analisa as características do correio direto	Discussão do trabalho de grupo	10'		<i>Direct mail's</i> , catálogos e panfletos	Trabalho de grupo
		Usa a terminologia adequada					

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO: 10.º

Turma B

DISCIPLINA: Organizar e Gerir a Atividade

Modulo 2: Profissional de Vendas

Aula n.º 34

15 de dezembro de 2014 (2.º tempo)

SUMÁRIO: O Telemarketing

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Compreender os conceitos e características do telemarketing Distinguir os tipos de telemarketing Identificar comportamentos e atitudes corretas dos operadores de telemarketing	2 – Marketing e os instrumentos de venda <i>O telemarketing</i> Tipos: <i>Inbound e outbound</i> Características Vantagens e desvantagens	Define os conceitos de telemarketing Distingue os dois tipos de telemarketing. Compreende as características do telemarketing Analisa o perfil adequado ao atendimento telefónico Usa a terminologia adequada	Apresentação em <i>PowerPoint</i> sobre a matéria Visionamento de dois vídeos Análise e debate sobre os vídeos Síntese final	15' 3'46'' 3'05'' 20' 8'5''	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria Método interrogativo análise de vídeos	Computador Projetor Tela Quadro Marcador <i>PowerPoint</i> Guião de vídeos	Avaliação formativa: Observação da motivação, empenho, participação Atitudes e comportamentos

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO: 10.º

Turma B

DISCIPLINA: Organizar e Gerir a Atividade

Modulo 2: Profissional de Vendas

Aulas n.ºs 39 e 40

Dia 9 de janeiro de 2015

SUMÁRIO: *Direct response*, e vendas *on line*. A força de vendas.

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Compreender os conceitos e características do <i>direct response</i> e das compras <i>on line</i>	2 – Marketing e os instrumentos de venda O <i>Direct response</i> Características Vendas <i>on line</i>	Define os conceitos de <i>direct response</i> e vendas <i>on line</i> Compreende as características do <i>direct response</i> e das vendas <i>on line</i>	Sumário <i>PowerPoint</i> sobre <i>direct response</i> Visionamento vídeo e de anúncio com aplicação do <i>direct response</i> Debate sobre o visionamento do vídeo	5' 5' 5' 10'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Computador Projektor Tela Quadro	Avaliação formativa: Observação da motivação, empenho, participação
Conhecer as vantagens e desvantagens das vendas <i>on line</i>	Vantagens e desvantagens A força de vendas As funções da força de vendas	Enuncia a vantagens e desvantagens das vendas <i>on line</i> Identifica as funções da força de vendas	<i>PowerPoint</i> sobre vendas on-line Visionamento de alguns sites de vendas on-line Síntese final	10' 10' 5'	Método interrogativo análise de vídeo	Marcador <i>PowerPoint</i> Guião de vídeos	Atitudes e comportamentos Trabalho de grupo
Explicar as funções da força de vendas		Compreende a importância da relação com o cliente	<i>PowerPoint</i> sobre força de vendas Visionamento de vídeo sobre a qualidade de atendimento do cliente Debate sobre o visionamento do vídeo	10' 2' 8'	Método ativo no trabalho de grupo Registo de respostas no quadro		
Reconhecer a importância do atendimento ao cliente		Usa a terminologia adequada	Trabalho de grupo Discussão e análise do trabalho	20' 10'			

Aula n.º

Dia 16 de janeiro de 2015

SUMÁRIO: A importância da força de vendas e da imagem pessoal

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
<p>Estabelecer a relação entre o desempenho do profissional de vendas e os resultados da empresa</p> <p>Compreender a importância da imagem pessoal como fator de sucesso nas vendas</p>	<p>3 – A importância da força de vendas na empresa</p> <p>4 – Importância da imagem pessoal</p>	Identifica as funções da força de vendas	Sumário	5'	Método interrogativo na síntese da aula	Computador	Avaliação formativa:
		Associa ao desempenho do vendedor com os resultados da empresa	Síntese da aula anterior	10''		Projetor Tela	Observação da motivação, empenho, participação
		Relaciona a imagem pessoal com a função profissional	<i>PowerPoint</i> a importância da força de vendas	10'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Quadro Marcador	Atitudes e comportamentos
		Identifica os comportamentos e atitudes corretos	Ficha de trabalho: associação de imagens com profissão	10'		<i>PowerPoint</i>	Fichas de trabalho
		Associa a imagem ao desempenho	Correção e discussão da ficha de trabalho	15'	Registo de respostas no quadro	Fichas de trabalho individual	
		Usa a terminologia adequada	PowerPoint sobre imagem pessoal	15'			
			Fica de trabalho sobre atitudes e comportamentos	15'			
			Discussão e análise do trabalho	15'			
			Síntese final	5'			

Aula n.ºs

Dia 23 de janeiro de 2015

SUMÁRIO : Organização da atividade de vendas. Motivação dos Comerciais

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Explicar em que consiste a organização da atividade de vendas	5 - Organização da atividade de vendas As etapas da organização da atividade de vendas	Compreender as etapas de organização da atividade	Sumário <i>PowerPoint</i> sobre a organização da atividade de vendas	5' 20'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Computador	Avaliação formativa:
Identificar as diversas etapas da organização da atividade	Planeamento da atividade - a planificação - a comunicação entre pares - a reflexão	Compreender a importância - do planeamento da atividade - da comunicação e da reflexão como motores de evolução e melhoria no desempenho	Questões orais Trabalho de grupo: elaboração de um relatório de atividade baseado num texto dado Correção e discussão do trabalho	5' 20' 15'	Método interrogativo na síntese da aula	Projektor Tela Quadro Marcador <i>PowerPoint</i>	Observação da motivação, empenho, participação Atitudes e comportamentos
Reconhecer os fatores explicativos da motivação dos comerciais	Motivações dos Comerciais Fatores de motivação dos comerciais -objetivos -recompensas	Relaciona a motivação com desempenho dos comerciais Usa a terminologia adequada	<i>PowerPoint</i> sobre motivação dos comerciais Debate sobre o tema: motivação no trabalho Síntese final	15' 10' 10'	Registo de respostas no quadro	Ficha de trabalho de grupo	Trabalho de grupo

Aula n.ºs

Dia 30 de janeiro de 2015

SUMÁRIO: Estatuto e modalidades de remuneração. Avaliação do desempenho da força de venda

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Compreender o estatuto de profissional de vendas e os sistemas de remunerações aplicados	7- Estatuto e modalidades de remuneração	Identifica as O estatuto do profissional de vendas	Sumário	5'	Método interrogativo na síntese da aula	Computador	Avaliação formativa:
		Diferencia as várias modalidades de remuneração dos vendedores	Síntese da aula anterior	10''		Projektor Tela	Observação da motivação, empenho, participação
			<i>PowerPoint</i> sobre a matéria	20'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Quadro Marcador	Atitudes e comportamentos
			• Estatuto e modalidades de remuneração				
			Questionário oral	15'			
		Explica a necessidade da avaliação dos vendedores como forma de qualificar e quantificar o seu desempenho quer individual quer em grupo	• Avaliação do desempenho das forças de vendas	15'		<i>PowerPoint</i>	
	9 – Avaliação do desempenho da força de vendas		Questionário oral	15'	Registo de respostas no quadro		
Definir os critérios de avaliação de desempenho da força de vendas			Síntese final	10'			
		Usa a terminologia adequada	Entrega de prémio ao grupo com melhor desempenho no trabalho da aula anterior	10'			

Aula n.ºs

02 de Fevereiro de 2015

SUMÁRIO: Recrutamento, seleção e formação de vendedores

Objetivos	Conteúdos	Competências específicas	Atividades (resumo)	Tempo	Métodos/ Estratégias	Recursos	Avaliação
Justificar a importância do recrutamento e seleção e da formação do profissional de vendas	6 - Recrutamento, seleção e formação dos vendedores	Fundamenta a importância processo de seleção e recrutamento	Sumário	5'	Método expositivo e interrogativo na transmissão da matéria	Computador	Avaliação formativa:
	Fontes de recrutamento	Explica o contributo da formação no desenvolvimento da carreira do profissional de vendas e da empresa	Apresentação em <i>PowerPoint</i> sobre a matéria	20'		Projektor Tela	Observação da motivação, empenho, participação
	Processo de seleção		Questões orais visando a interligação com matéria dada anteriormente	20'		Quadro Marcador	Atitudes e comportamentos
	Formação do vendedor		Visionamento de um vídeo sobre formação	1,3'	Registo de respostas às questões colocadas	<i>PowerPoint</i>	Trabalho de grupo
		Usa a terminologia adequada	Questões orais sobre o visionamento do vídeo	3,7'	Método ativo no trabalho de grupo	Guião de vídeo	
			Trabalho de grupo	20'		Exemplos de anúncios de trabalho, testes de seleção	
			Correção e análise do trabalho de grupo	20'			
			Síntese final	10'			



GRELHA DE OBSERVAÇÃO DE AULAS

CURSO PROFISSIONAL: Técnico de vendas

10º Ano Turma B

Data ____/____/____

DISCIPLINA: Organizar e gerir a atividade

Modulo 2: Profissional de vendas

Aluno													
1 - Pontualidade													
2 - Apresentação cuidada dos trabalhos													
3 - Utilização linguagem técnica													
4 - Traz o material da aula													
5 - Interação													
6 - Comportamentos corretos													
7- Motivação													
8 - Atenção													
9 - Participação na aula													
10 - Pertinência das questões													
11 - Empenho na realização das atividades													
12 - Execução trabalhos pedidos													

Escala de avaliação: NS. Não satisfaz SP- satisfaz pouco S- satisfaz B - Bom MB - Muito Bom

ANEXO VI – Fichas de trabalho



ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO/TURMA 10º B

DISCIPLINA Organizar e gerir a atividade

SUBUNIDADE: Profissional de Venda

Ficha de trabalho: *Merchandising*

3.12.2014

Nome do Aluno _____

Merchandising é uma ferramenta de *Marketing*, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos dentro ou fora do ponto de venda.

Escolha a opção que entender como correta

1 - Designa-se por *Merchandising* editorial

- ☐ Se a exibição dos produtos é realizada no ponto de venda
- ☐ Se a exibição dos produtos é realizada em revistas.
- ☐ Se a exibição de produtos é realizada em filmes, séries ou outros programas de televisão

2 - A distribuição dos produtos na loja deve contemplar:

- ☐ As secções devem ser definidas de forma a permitirem uma apresentação ativa e apelativa dos produtos, mesmo que os clientes não possam circular livremente.
- ☐ O espaço entre os expositores deve facilitar a circulação e a movimentação em várias zonas da loja independentemente da ordenação da colocação dos produtos
- ☐ O espaço deve permitir a circulação dos clientes e os produtos exibidos de forma ordenada por secções.

3 - A animação de loja tem como objetivo atrair a atenção do consumidor.

Para tal utiliza:

A-Meios físicos; B – Meios humanos; C- Meios psicológicos e D – Meios de estímulo.



Atribua a cada figura a letra correspondente

3 - A exibição dos produtos nas prateleiras dos supermercados deve situar -se a três níveis



←	_____
←	_____
←	_____

Se pretende destacar um produto a que nível deve colocá-lo?

Porquê?



ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

Data 9.12.201

DISCIPLINA: Organizar e gerir a atividade

Módulo 2: Profissional de Venda

Ficha de trabalho /Guião de vídeo sobre *Merchandising* e Promoção de vendas

Esteja atento ao vídeo. No final do seu visionamento deverá responder às seguintes questões.

- 1 - De que instrumentos de *marketing* trata o vídeo?
- 2 - Quais as técnicas de *merchandising* que são apresentadas no vídeo?
- 3 - Que produtos são colocados nas prateleiras de baixo? Porquê?
- 4 - A que nível são colocados os produtos destinados às crianças?
- 5 - Qual a finalidade das gondolas ou ilhas?
- 6 - Qual a diferença entre *merchandising* e promoção de vendas?
- 7- Qual a finalidade da utilização destas técnicas?



ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO
15 de dezembro de 2014

TELEMARKETING

1º Vídeo

- 1 – Que título daria a este vídeo?
- 2 – Aponte os aspetos positivos que visionou.
- 3 – Aponte os aspetos negativos que visionou.
- 4 – Dos aspetos apontados como negativos o que mudaria e porquê?

2º Vídeo

- 1 – Que título daria a este vídeo?
- 2 – Explique as diferenças existentes entre este vídeo e o primeiro?



CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO /TURMA : 10.º B

DISCIPLINA: Organizar e gerir a atividade

Módulo 2: Profissional de Venda

Saudades do Sr. Esteves

– *A mim, não me veem mais naquela loja* – assegurava indignada a Amélia à sua vizinha e amiga, Graciete ao cruzar-se com ela na escada do prédio.

– *Que loja?* – admirou-se a amiga pouco habituada a desabafos deste tipo. – *O que é que aconteceu?*

– *Imagina que fui hoje, pela primeira vez, à loja de roupa que abriu onde era a antiga loja do Sr. Esteves. Precisava de comprar algumas roupas e vi na montra também lençóis que me pareceram bonitos.... Quis ver o que havia, nunca lá tinha entrado desde a remodelação.*

– *E então?* –, admirava-se Graciete.

– *E então, acho que aquela funcionária está convencida de que faz aos clientes um grande favor em os atender. Vou-te contar!*

Quando entrei na loja, estavam as duas empregadas a conversar animadamente a um canto. Nem olharam para mim, quando me dirigi para a secção de roupa feminina. Queria uma camisa que ficasse bem com as minhas calças cremes novas. Vi uma que gostei, mas pareceu-me pequena. Pedi ajuda à empregada que continuou a falar com a colega. Ao meu 3º pedido, veio ter comigo manifestamente enfadada por ter tido que interromper a conversa. Queria esta camisa mas o n.º é o 40!

– *Só temos o que está à vista* – foi a resposta seca.

– *Mas aquela do manequim da montra não será o meu tamanho?*

– *É capaz, mas não podemos desfazer a montra.*

– *Então e noutra cor? ... Talvez roxo...*

– *Roxo não há, sabe que essa cor não está na moda este ano ...*

(trimmm! – “gritou” o telemóvel que a funcionária logo atendeu).

Quando, finalmente, 5 minutos depois, desligou o telefone, já eu tinha passado para o linear das t-shirts.

– *Qual é o preço desta?* – perguntei indicando uma peça castanha.

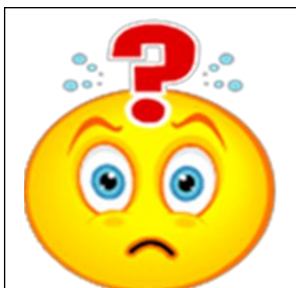
– Está tudo marcado! Mas essa não lhe serve, a senhora não vai caber aí dentro!

– Então e não tem igual em maior? Não ??? ... E não sabe quando vai ter?

–Não faço a mínima ideia...

Por esta altura, eu é que já não tinha a mínima paciência para falar com aquela pessoa tão pouco simpática vim-me embora sem nada comprar. Pois... se calhar ela estava chateada, talvez...mas eu estava habituada a ser bem atendida com o Sr. Esteves.

Fonte: Curso de Microcrédito Fundação Calouste Gulbenkian / Millennium BCP



Proposta de resolução

Após a leitura da conversa entre a Sr.^a D. Amélia
e a sua vizinha reflita sobre a questão

O que esteve mal neste atendimento?

Apresente as suas propostas de resolução de acordo com os pontos seguintes:

1– No quadro que se segue, descreva as atitudes da funcionária que considera como incorretas, as consequências na cliente e como fazer bem.

O que esteve mal	Consequência na cliente	Como fazer bem
A cliente entrou na loja e as funcionárias continuaram a conversar	Sentiu-se ignorada; não lhe prestaram qualquer atenção.	Parar de conversar e passar a atender o cliente. Em caso extremo, olhar o cliente e pedir-lhe para aguardar um pouco.
A funcionária não cumprimentou a cliente, não sorriu nem se preocupou em criar qualquer empatia.	Sensação de pouca importância para a empregada e para a loja.	Cumprimentar, sorrir, olhar a cliente nos olhos, perguntar se precisa de ajuda.
A cliente não tinha uma ideia precisa sobre o que comprar e não recebeu qualquer sugestão.	Ausência de compra e sensação de mal-estar	Diagnosticar o que a cliente precisava (algo que ficasse bem com umas calças cremes) e apresentar alternativas.
A funcionária não se disponibilizou para ir buscar a camisa que estava na montra.	Sensação de pouca importância; não houve qualquer esforço para lhe agradar.	Verificar se o n.º da camisa era realmente o que a cliente pretendia e prontamente trocá-la por outra na montra.
A funcionária atendeu o telefone interrompendo, para tal, o atendimento da cliente. Não pediu desculpa nem pediu para a cliente aguardar um momento	Sensação de pouca importância; o telefonema esteve em 1º lugar.	Não atender o telefonema ou, pelo menos, pedir licença ao cliente para atender. Ser muito breve a falar

2 – Seguindo a mesma metodologia, transcreva as frases da funcionária que elucidem o mau atendimento reportando às consequências na cliente e como deveria fazer bem.

O que esteve mal	Consequência na cliente	Como fazer bem
<i>“Só há o que está à vista!”</i>	Falta de atenção e disponibilidade para verificar se existia o tamanho pretendido	Verificar se existia o tamanho que a cliente pretendia Propor outras opções alternativas
<i>“Essa cor não se usa”</i>	Sensação de não compreensão das suas necessidades. Desvalorizou os Gostos da cliente	De momento não temos essa cor mas existem outras que podem servir para o mesmo efeito.”
<i>“A senhora não vai caber aí dentro”</i>	Desvalorização do cliente e da sua noção de realidade	<i>“Vejamos se esse número é o seu!”</i>
<i>“Não faço a mínima ideia”</i>	Demonstração de ignorância dos aspetos fundamentais do negócio e falta de disponibilidade para procurar obter informação. Sensação de pouca importância	<i>“Não tenho uma data certa mas vou procurar saber.</i> <i>Se me der o seu contacto, posso avisá-la...”</i>
<i>“Está tudo marcado!”</i>	Ignorância sobre os preços. Indisponibilidade para ajudar, procurando a etiqueta com o preço	<i>“Dê-me um momento, por favor.</i> <i>São x Euros</i>

3 – Em conclusão enumere as razões pelas quais a empregada não conseguiu captar a cliente.

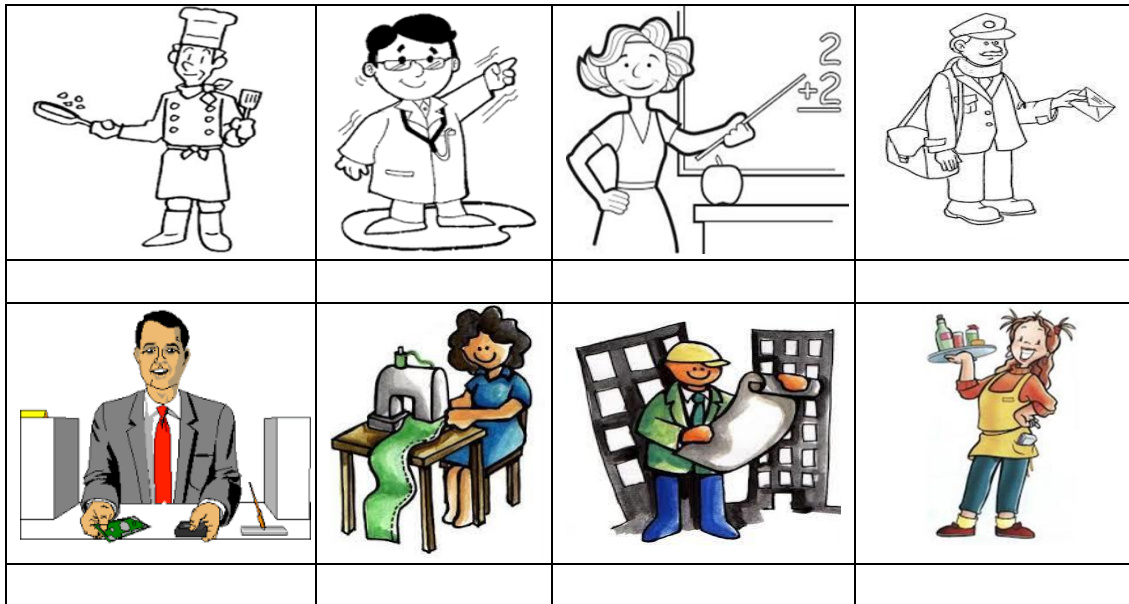
Em conclusão, nesta pequena história, a funcionária não conseguiu captar uma cliente que até teria vontade de comprar porque:

- não criou confiança nem demonstrou disponibilidade;
- não diagnosticou necessidades;
- não apresentou soluções alternativas
- não soube responder
- não procurou fechar a venda

Ficha de trabalho

Dia 16.01.2015

1 – Observe as imagens e escreva uma legenda que identifique as respetivas profissões



2 – Observe as imagens abaixo e faça corresponder a imagem do empregado ao tipo de restaurante



Em que se baseou para a escolhas que fez nos dois blocos de imagens?



ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO

Dia 23 de janeiro de 2015

Grupo :

Trabalho de Grupo

Um dia de trabalho do Sr. João Constantino

O Sr. João Constantino é um profissional de vendas de uma empresa fabricante de calçado.

A sua função é visitar os diversos clientes, para apresentação de novos modelos, aceitar encomendas e eventuais reclamações e angariar novos clientes. Esta semana ele tem programado visitar vários clientes atuais e potenciais na zona de Oeiras. Tem agendado quatro visitas por dia: duas de manhã e duas à tarde com a duração média de 1H30 cada. Inicia o seu trabalho às 9 H00.

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
9h00-10h30	Cliente A	Potencial cliente 1	Cliente G	Cliente H	Potencial cliente 8
11h00-12h30	Cliente B	Cliente E	Potencial cliente 3	Cliente I	Cliente J
Almoço					
14h00-15h30	Cliente C	Potencial cliente 2	Potencial cliente 4	Potencial cliente 6	Cliente L
16h00-17h30	Cliente D	Cliente F	Potencial cliente 5	Potencial cliente 7	Cliente M
18h00-19h00	Empresa	Empresa	Empresa	Empresa	Empresa

Os objetivos de vendas são:

Para os clientes atuais, receber encomendas médias de 50 pares de sapatos

Celebrar com novos clientes contratos com um valor de encomendas médias de 30 pares de sapatos

1– Elabore a planificação para hoje, 6ª feira

Horas	Identificação do cliente	Objetivos	Resultado da visita
18h00	Empresa	Elaborar relatório de atividade	

2 – O dia foi um pouco complicado para o Sr. João Constantino. Na 1.ª visita do dia demorou mais 20m do que o previsto, mas conseguiu fechar o negócio com o novo cliente que lhe encomendou 40 pares de sapatos demonstrando grande interesse em manter uma relação comercial duradora.

Quando se dirigia, já um pouco atrasado para a visita ao 2.º cliente (**o cliente J**), ficou “preso” numa fila de trânsito mais de 45m.

- a) Que atitude acha que o Sr. João Constantino tomou em relação à visita ao **cliente J**? Justifique

3 – No período da tarde chegou no horário às visitas programadas, No entanto o **cliente L**, mostrou algumas dificuldades nas vendas, neste últimos tempos pelo que só encomendou 20 pares de sapatos. Já o **Cliente M**, embora tenha encomendado 50 pares de sapatos da nova coleção, reclamou de 2 pares de sapatos da encomenda anterior que lhe tinha sido entregues com defeito.

- a) Perante a reclamação do **cliente M**, que atitude considera que o Sr. João Constantino tomou?

- b) Preencha a coluna dos resultados e conclua se os objetivos traçados na planificação foram cumpridos

4 – Ao chegar à empresa o Sr. João Constantino elaborou um relatório de atividade para apresentar ao chefe de vendas. Escreva o relatório que acha que o Sr. João Constantino elaborou.



Trabalho de grupo

02.02.2015

Candidatura da Maria ao novo emprego

Grupo:

A Maria é uma jovem de 24 anos que concluiu o curso de Técnico de Vendas há cerca de ano e meio. Desde então trabalhou durante 6 meses num supermercado na reposição de produtos e atualmente trabalha em telemarketing numa empresa de telecomunicações.

Há duas semanas teve conhecimento do seguinte anúncio:

Empresa representante de uma prestigiada marca de artigos desportivos, encontra-se de momento a reforçar a sua equipa para o seu departamento comercial para venda direta de equipamentos no mercado empresarial.

Procuramos candidatos com o seguinte perfil:

- Forte capacidade de comunicação, argumentação e negociação;
- Motivação e capacidade para trabalhar por objetivos;
- Experiência na área Comercial (preferencial)
- Capacidade de relacionamento interpessoal
- Sentido de responsabilidade (Pontual e assíduo)
- Boa aparência
- Gosto pelas atividades desportivas

Na semana seguinte, Maria foi chamada à empresa para realizar vários testes de seleção.

Ontem recebeu um telefonema da empresa, para marcação de entrevista com o responsável dos recursos humanos e o chefe de equipa de vendas. Maria está nervosa pois sabe que nesta entrevista pode ser decidido o seu futuro.

1 – Que instrumento de marketing a Maria utilizava quando trabalhava na reposição de produtos no supermercado?

2 – Qual foi a fonte de recrutamento que a empresa utilizou?

3 – Qual o perfil exigido pela empresa?

4 – Que aspetos do perfil exigidos pela empresa são comuns ao perfil que por norma é exigido a um operador de telemarketing?

5 – Quais os fatores de motivação que a empresa oferece?

6 – Que tipo de incentivos pode a empresa oferecer quando refere:
“Outros incentivos mediante desempenho”

7 – O processo de seleção da Maria constou na análise do currículo e testes de seleção. Qual o objetivo da entrevista?

8 – Acha importante a formação inicial? Porquê?

9 – Qual o objetivo da formação contínua?

10 – Se a Maria for contratada, descreva o que deve fazer para organizar as suas visitas a clientes e apresentar os resultados na empresa.

Trabalho de grupo
Candidatura da Maria ao novo emprego – respostas tipo

1 – Que instrumento de marketing a Maria utilizava quando trabalhava na reposição de produtos no supermercado?

Para efetuar a reposição do produto deve utilizar as técnicas de *merchandising*

2 – Qual foi a fonte de recrutamento que a empresa utilizou?

A empresa utilizou o anúncio como fonte de recrutamento

3 – Qual o perfil exigido pela empresa?

O candidato deverá ter: Forte capacidade de comunicação, argumentação e negociação, motivação e capacidade para trabalhar por objetivos; experiência na área Comercial; capacidade de relacionamento interpessoal, sentido de responsabilidade (ser pontual e assíduo); boa aparência e gosto pelas atividades desportivas.

4 – Que aspetos do perfil exigidos pela empresa são comuns ao perfil que por norma é exigido a um operador de telemarketing?

O operador de telemarketing deverá ter Forte capacidade de comunicação, argumentação e negociação, motivação e capacidade para trabalhar por objetivos; capacidade de relacionamento interpessoal, sentido de responsabilidade (ser pontual e assíduo).

5 – Quais os fatores de motivação que a empresa oferece?

Formação inicial e contínua, possibilidade de progressão na carreira e outros incentivos mediante desempenho

6 – Que tipo de incentivos pode a empresa oferecer quando refere: “Outros incentivos mediante desempenho”

Os incentivos podem ser vários: por exemplo viatura, computador, telemóvel, prémios de vendas, viagens e louvores

7 – O processo de seleção da Maria constou na análise do currículo e testes de seleção. Qual o objetivo da entrevista?

A entrevista permite ao entrevistador analisar a apresentação do candidato, comportamentos, modo de pensar e de agir e poder de argumentação. 8 – Acha importante a formação inicial? Porquê?

9 – Qual o objetivo da formação contínua?

A formação contínua permite que o candidato atualize os seus conhecimentos: novos produtos, novas técnicas de vendas, novos mercados. Permite um maior desenvolvimento técnico e pessoal

10 – Se a Maria for contratada, descreva o que deve fazer para organizar as suas visitas a clientes e apresentar os resultados na empresa

A Maria deverá fazer as planificações mensais, semanais e diárias e apresentar os relatórios da atividade na empresa.



ESCOLA SECUNDÁRIA AQUILINO RIBEIRO
TESTE DE AVALIAÇÃO

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO 10.º B

DISCIPLINA: Organizar e gerir a atividade

Módulo: Profissional de Venda

Nome :

I GRUPO

Leia Atentamente as afirmações que se seguem e escolha a opção que entender como a mais correta (assinale com X)

1 – *Merchandising* é uma ferramenta de *Marketing*, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos dentro ou fora do ponto de venda. Designa-se por *Merchandising* editorial

- ☐ Se a exibição dos produtos é realizada no ponto de venda
- ☐ Se a exibição dos produtos é realizada em revistas.
- ☐ Se a exibição de produtos é realizada em filmes, séries ou outros programas de televisão
- ☐ Se a exibição de produtos é realizada na internet

2 – O *Marketing* direto é uma forma de comunicação que se dirige a segmentos muito específicos, procurando uma resposta rápida e mais eficaz, uma vez que não existem intermediários. As principais formas de *marketing* direto são:

- ☐ Promoção de vendas, correio direto, *merchandising*, força de vendas
- ☐ Correio direto, *telemarketing*, *direct response* e internet
- ☐ *Telemarketing*, internet, revistas e televisão
- ☐ Força de vendas, cinema, jornais e rádio.

3 – A força de vendas funciona como uma ligação da empresa com o seu cliente tendo como principais funções:

- ☐ Divulgar ou promover produtos, receber encomendas, satisfazer pedidos, fornecer apoio técnico e transmitir informação
- ☐ Satisfazer o cliente, não comunicar as reclamações, divulgar e promover produtos só aos melhores clientes.
- ☐ Divulgar ou promover produtos, satisfazer pedidos, não fornecer apoio pós venda, não fazer trocas de produtos.
- ☐ Divulgar ou promover produtos, receber encomendas, satisfazer pedidos, não aceitar reclamações, fornecer apoio técnico

4 – O acompanhamento do cliente no após venda

- ☐ É importante para a empresa pois vai aumentar os seus resultados
- ☐ É importante para a empresa e para o cliente pois estabelece relações duradoras
- ☐ Não é importante para o cliente, pois já comprou o produto
- ☐ Só é importante para o técnico de vendas porque apresenta trabalho

5 – O gestor de vendas deverá avaliar continuamente as atividades dos vendedores e verificar regularmente o cumprimento dos padrões de desempenho. Essa avaliação pode ser feita com base em

- ☐ Nas planificações diárias elaboradas pelos vendedores
- ☐ Nas reclamações apresentadas pelos clientes
- ☐ Nos resultados da empresa
- ☐ Nos relatórios de atividade apresentados pelos vendedores

6 – O recrutamento de pessoal pode ser efetuado a partir de diversas fontes. São fontes comuns de recrutamento

- ☐ Contratação à saída da escola,
- ☐ Anúncios, empresas de seleção e recrutamento
- ☐ Sugestão de vendedores
- ☐ Todas as anteriores

7 – O reconhecimento por parte da empresa, do desempenho do vendedor é um fator de motivação. Esse reconhecimento por ser dado através

- ☐ Promoção na carreira, prêmios e recompensas
- ☐ Salário fixo e comissões
- ☐ Remuneração base mais subsídio de almoço
- ☐ Contratação de novos vendedores

8 – Para promover o desenvolvimento das competências dos vendedores as empresas deverão:

- ☐ Aumentar regularmente os salários e as comissões
- ☐ Avaliar constantemente o desempenho dos vendedores e chamar a atenção para os desvios aos objetivos
- ☐ Promover a oferta de prêmios e benefícios
- ☐ Promover a atualização sobre produtos, mercados e técnicas de vendas através da formação contínua.

II Grupo

A imagem da empresa é imediatamente associada ao desempenho e comportamento do técnico de vendas que a representa.

1 – Qual o perfil que considera adequado a um operador de telemarketing?

2 – Quais as consequências para uma empresa que contrate um técnico de vendas sem o perfil adequado às suas estratégias e objetivos? Justifique

3 – Muitas empresas promovem congressos e conferências nacionais e internacionais com a finalidade de reunir os seus vendedores. Quais os objetivos e as vantagens dessas iniciativas?

4 –A atitude é um dos aspetos que caracteriza a imagem pessoal de um indivíduo. Descreva dois tipos de atitudes que não deverá ter no local de trabalho.

III GRUPO

O processo de seleção e recrutamento realiza-se através de várias etapas, nomeadamente os testes, análise do currículo, mas nada melhor do que uma entrevista pessoal para que aspetos como aqueles que resultam de reações emotivas ou de linguagem não verbal durante uma entrevista, possam tornar se determinantes para a escolha de um candidato.

Diga quais os aspetos que são observados pelo entrevistador.



TESTE DE AVALIAÇÃO

Proposta de Correção

CURSO: TÉCNICO DE VENDAS

ANO 10.º B

DISCIPLINA: Organizar e Gerir a Atividade

Módulo: Profissional de Venda

I GRUPO

Leia Atentamente as afirmações que se seguem e escolha a opção que entender como a mais correta (assinale com X)

1 – *Merchandising* é uma ferramenta de *Marketing*, formada pelo conjunto de técnicas responsáveis pela informação e apresentação destacada dos produtos dentro ou fora do ponto de venda. Designa-se por *Merchandising* editorial

☐ Se a exibição dos produtos é realizada no ponto de venda

☐ Se a exibição dos produtos é realizada em revistas.

✓ **Se a exibição de produtos é realizada em filmes, séries ou outros programas de televisão**

☐ Se a exibição de produtos é realizada na internet

2 – O *Marketing* direto é uma forma de comunicação que se dirige a segmentos muito específicos, procurando uma resposta rápida e mais eficaz, uma vez que não existem intermediários. As principais formas de *marketing* direto são

☐ Promoção de vendas, correio direto, *merchandising*, força de vendas

✓ **Correio direto, telemarketing, direct response e internet**

☐ Telemarketing, internet, revistas e televisão

☐ Força de vendas, cinema, jornais e rádio.

3 – A força de vendas funciona como uma ligação da empresa com o seu cliente tendo como principais funções:

✓ **Divulgar ou promover produtos, receber encomendas, satisfazer pedidos, fornecer apoio técnico e transmitir informação**

- ☐ Satisfazer o cliente, não comunicar as reclamações, divulgar e promover produtos só aos melhores clientes.
- ☐ Divulgar ou promover produtos, satisfazer pedidos, não fornecer apoio pós venda, não fazer trocas de produtos.
- ☐ Divulgar ou promover produtos, receber encomendas, satisfazer pedidos, não aceitar reclamações, fornecer apoio técnico

4 – O acompanhamento do cliente no após venda

- ☐ É importante para a empresa pois vai aumentar os seus resultados.

✓ É importante para a empresa e para o cliente pois estabelece relações duradoras

- ☐ Não é importante para o cliente, pois já comprou o produto
- ☐ Só é importante para o técnico de vendas porque apresenta trabalho

5 – O gestor de vendas deverá avaliar continuamente as atividades dos vendedores e verificar regularmente o cumprimento dos padrões de desempenho. Essa avaliação pode ser feita com base

- ☐ Nas planificações diárias elaboradas pelos vendedores
- ☐ Nas reclamações apresentadas pelos clientes
- ☐ Nos resultados da empresa

✓ Nos relatórios de atividade apresentados pelos vendedores

6 – O recrutamento Nos resultados de pessoal pode ser efetuado a partir de diversas fontes. São fontes comuns de recrutamento

- ☐ Contratação à saída da escola,
- ☐ Anúncios, empresas de seleção e recrutamento
- ☐ Sugestão de vendedores

✓ Todas as anteriores

7 – O reconhecimento por parte da empresa, do desempenho do vendedor é um fator de motivação. Esse reconhecimento por ser dado através

✓ Promoção na carreira, prémios e recompensas

- ☐ Salário fixo e comissões
- ☐ Remuneração base mais subsídio de almoço
- ☐ Contratação de novos vendedores

8 – Para promover o desenvolvimento das competências dos vendedores as empresas deverão:

- ☐ Aumentar regularmente os salários e as comissões
- ☐ Avaliar constantemente o desempenho dos vendedores e chamar a atenção para os desvios aos objetivos

✓ **Promover a atualização sobre produtos, mercados e técnicas de vendas através da formação contínua**

- ☐ Promover a oferta de prémios e benefícios

II Grupo

A imagem da empresa é imediatamente associada ao desempenho e comportamento do técnico de vendas que a representa.

1 – Qual o perfil que considera adequado a um operador de telemarketing?

O Operador de telemarketing deverá ter voz equilibrada, forte, agradável, sincera, mostrar disponibilidade, e capacidade para atender clientes , saber ouvir e procurar soluções. Deve ser conhecedor dos produtos.

2 – Quais as consequências para uma empresa que contrate um técnico de vendas sem o perfil adequado às suas estratégias e objetivos?

As consequências podem vir a refletir-se no desempenho e motivação do próprio vendedor e das equipas de venda e no ambiente da empresa em geral afetando os resultados da empresa

3 – Muitas empresas promovem congressos e conferências nacionais e internacionais com a finalidade de reunir os seus vendedores. Quais os objetivos e as vantagens dessas iniciativas?

Os objetivos podem ser lúdicos e ou formativos as vantagens incidem na troca de experiência, conhecer novas técnicas de vendas e divulgação de produtos. Fomentar a pertença de grupo. Podem ser vistos como uma forma de reconhecimento do trabalho dos técnicos escolhidos para ir a essas convenções.

4 –A atitude é um dos aspetos que caracteriza a imagem pessoal de um indivíduo. Descreva dois tipos de atitudes que não deverá ter no local de trabalho.

Não desviar sua atenção com emails pessoais, redes sociais entre outros.

Começar um trabalho e terminá-lo

Evitar falar dos colegas com outros colegas, deve ser cordial, discreto.

Evitar conflitos-

Evitar falar de assuntos pessoais com os colegas dentro dos horários de trabalho

III GRUPO

O processo de seleção e recrutamento realiza-se através de várias etapas, nomeadamente os testes, análise do currículo, mas nada melhor do que uma entrevista pessoal para que aspetos como aqueles que resultam de reações emotivas ou de linguagem não verbal durante uma entrevista, possam tornar se determinantes para a escolha de um candidato.

Diga quais os aspetos que são observados pelo entrevistador.

A apresentação: modo de vestir, cabelo, higiene....

O comportamento: A postura, modo de falar, gesticulação....

Modo de pensar: opiniões sobre emprego, família, sociedade, estudos....

Modo de agir: tranquilo ou agitado, seguro ou inseguro, cordial ou agressivo, se tem iniciativa....

Poder de argumentação: sobre o seu trabalho, o seu futuro...

Sugestões de cotação

I grupo: 10 pontos cada resposta correta	Total 80 pontos
II grupo: 20 cada resposta completa	Total 80 pontos
III grupo: 40 pontos	Total 40 pontos

ANEXO VII - Diário de Campo

DIARIO DE CAMPO

O diário de campo não é mais que o relato de fatos observados, vividos e sentidos durante a prática letiva decorrida no âmbito da disciplina de IPP 3 e IPP4. Trata-se de um instrumento básico de investigação, mas também o ótimo instrumento de reflexão.

Dia 13 de novembro de 2014

A escola tem um espaço físico considerável. Para além da vedação pode-se ver espaços verdes (árvores e arbustos), espaços abertos, supostamente os campos de jogos e os blocos de edifícios. Um painel de azulejos com o logotipo da escola identifica o portão de entrada, que se encontra fechado e apenas é aberto pelo funcionário, mediante a identificação (reconhecimento) de quem entra.

Entrei com a professora cooperante (Dr.^a Ana Luísa Rodrigues) que desde esse momento foi-me fornecendo explicações sobre a escola, e mostrou – me o modo de funcionamento. Conheci a sala de professores; foram me apresentados alguns professores, e os serviços que estão centralizados no bloco A. Visitámos a biblioteca, que me surpreendeu pelo espaço e organização e material didático disponível e a sala SOA igualmente bem concebida. No espaço do recreio (era hora do intervalo de 15 m) notei alguns comportamentos, diga-se “menos próprios”, mas controláveis pelos poucos funcionários que se encontravam há entradas dos pavilhões, de onde era possível ter uma visão alargada do espaço de recreio.

Ao toque de início do tempo letivo, dirigimo-nos à sala. Os alunos entraram depois da professora, de forma um pouco desordenada. Foi preciso aguardar breves minutos para que todos se sentassem e ficassem calados. Fui apresentada à turma e apresentei-me de seguida, satisfazendo a curiosidade de alguns sobre mim (o que fazia, se já tinha dado aulas, se tinha filhos). Fiquei a conhecer o Projeto de Atividade, multidisciplinar, que está a desenvolver. Dado se tratar de alunos do Curso profissional de Técnico de vendas, foi aberta uma loja – Loja One, numa pequena sala da escola, onde vendem gomas, chupas, pulseiras, durante os intervalos, onde são aplicadas as práticas aprendidas em sala. São estipuladas escalas de serviço à loja, onde um dos alunos de cada grupo escalonado assume a responsabilidade de gestão, tendo se apresentar as contas (entradas e saídas de dinheiro) à professora responsável. Este dinheiro reverte uma parte para a realização de uma visita de estudo no final do ano, outra parte será doada para uma instituição da zona.

Do decorrer da aula, pude observar a existência de alguns comportamentos indisciplinados, tal como má postura, conversa cruzada entre elas, a utilização “às escondidas” do telemóvel e momentos de falta de atenção ao que estava a ser explicado. No entanto, sempre que chamados à atenção, pediam desculpa. Por outro lado mostravam-se participativos sempre que eram questionados, embora por vezes tentassem falar vários ao mesmo tempo.

Foram distribuídos pelos alunos, o primeiro bloco de questões que fazem parte de um questionário, cujo objetivo pretende caracterizar a turma

A observação de hoje foi mais direcionada para conhecer “*cantos à casa*” parafraseando Bogdan & Biklen.

Dia 26 novembro de 2014

Na decorrer da observação de hoje, tive a oportunidade de falar com alguns funcionários que me esclareceram sobre a localização dos laboratórios, da sala de informática e outros. Também os serviços administrativos foram igualmente prestativos no concerne à informação sobre o quadro de pessoal e de alunos existentes na escola, completando algumas informações que da leitura do Regulamento Interno, do Plano da Ação de Melhoria do Projeto educativo da escola, fornecidos pela professora cooperante, tinham ficado em aberto.

Da observação de aula voltei a constatar na generalidade o mesmo tipo de comportamentos por parte dos alunos.

Desta observação destacaram-se dois alunos: um mais “irrequieto” que os outros, e outra que destoava pela sua passividade. Estes alunos foram os escolhidos, com a concordância da professora cooperante para realizar as entrevistas semiestruturadas, sobre as causas do insucesso escolar, abrangendo questões sobre hábitos de estudo, metodologias usadas, (des) motivações, relacionamento e outras. Os resultados serão analisados e apresentados em seu tempo, garantido a confidencialidade.

Foram igualmente distribuídos a dois professores da turma (professora cooperante e professor de economia) um conjunto de questões abertas sobre a mesma temática, que irão responder por escrito.

Como momento reflexivo do dia de hoje destaco o papel de professor na gestão de sala de aula por forma a criar um ambiente de aprendizagem que envolva

os alunos por forma a diminuir estes comportamentos perturbadores. A professora desenvolve o processo de aprendizagem, utilizando estratégias diversificadas. Mostra grande interação professor-aluno, esclarecendo dúvidas, respondendo a questões. Apreciei a atitude e postura da professora cooperante que chama a atenção e repreende nos por comportamentos e atitudes incorretas mas também os elogia e estimula perante os comportamentos e atitudes corretos.

Dia 3 de dezembro de 2014

Primeiro dia da prática letiva. Algum nervosismo.

Comportamentos

A entrada e saída das aulas, quer no primeiro quer no segundo tempo são desordenadas e barulhentas, tendo que aguardar um pouco até que se sentassem e calassem.

De modo geral estiveram atentos, interessados e participativos, não obstante uns dois alunos terem sido tentados para ver mensagens no telemóvel, o que fingi não ver para não interromper a sequência do que estava a ser feito. Alguma distração da parte de outros dois e alguma conversa cruzada sobretudo na realização da ficha de trabalho.

Durante o debate, mantive uma posição de moderadora controlando as intervenções por forma a minimizar as exposições sobrepostas.

Alguns cumprimentam à entrada e/ou no final da aula.

Estratégias

Antes de iniciar a exposição da matéria, transmiti aos alunos o que esperava deles em termos de comportamento e aprendizagem e comuniquei a minha disponibilidade para colaborar com eles na aprendizagem. Foram igualmente comunicados os objetivos do módulo Profissional de vendas e algumas das metodologias que iríamos seguir.

Como avaliação diagnóstica foram postas várias questões sobre o conceito de empresa e as funções do profissional de vendas, optando por vezes a fazer questões direcionadas aos alunos menos participativos ou atentos.

Foram distribuídos em suporte de papel os slides a projetar no decorrer da exposição da matéria. Ficaram surpreendidos e agradados por os slides serem a cores o que lhes expliquei que estavam de acordo com o âmbito do meu estudo.

Foi utilizado o método expositivo e interrogativo no decorrer da exposição da matéria procuram sempre integrar os alunos nos conteúdos da aprendizagem.

Foi realizado um debate sobre o papel do profissional de venda para os resultados da empresa em que os alunos participaram com algum entusiasmo.

No final do primeiro tempo fez-se uma síntese da matéria dada.

No segundo tempo foi exposta a matéria sobre *merchandising*, utilizando de novo o método expositivo e interrogativo, seguindo-se de debate sobre as experiências dos alunos nos atos de compra em função das técnicas de marketing. Pretendendo-se refletir sobre hábitos conscientes de consumo.

Ficha de trabalho foi realizada com a finalidade de esclarecer dúvidas e consolidar os conceitos, registrando-se as respostas corretas no quadro.

Reflexão

A aula decorreu dentro da normalidade, estiveram de modo geral atentos, mostraram-se interessados e participativos sobretudo nos debates realizado, muito embora houvesse uma tendência para as perguntas sobrepostas. Executaram e discutiram a ficha de trabalho, registrando-se alguma conversa cruzada, e alguns alunos pouco desenvolveram as respostas por escrito, deixando uma ou outra por responder, mas curiosamente responderam oralmente.

Penso que a aula “correu bem” e foram cumpridos os objetivos apresentados na planificação. No entanto fica a dúvida, se esta “melhoria” comportamento, não esteve relacionada com o fato de ser o primeiro dia da “professora nova” e a curiosidade própria de como seriam as aulas.

No entanto há que pensar na experimentação de outras estratégias, para que os alunos se mantenham participativos e atentos.

Dia 10 de dezembro de 2014

Comportamentos

A entrada da aula, quer no primeiro quer no segundo tempo dá-se sempre de forma desordenada. Entram falando alto, bonés na cabeça, havendo necessidade de pedir que tirem os bonés e se sentem nos lugares e corretamente.

Durante a exposição de matéria há sempre tendência para alguns alunos, pegarem discretamente no telemóvel, e alguma conversa entre eles.

Durante a elaboração da ficha de trabalho, um aluno levantou-se para falar com o colega, mas pediu desculpa e houve alguma conversa entre eles, sobretudo nos momentos que estava a esclarecer individualmente os alunos.

A conversa entre os alunos, por vezes situados em pontos opostos da sala, é o comportamento mais repetido, no entanto quando chamados à atenção pedem desculpa, mas mantêm a tendência.

Estratégias e recursos

Foi usado o PowerPoint para a exposição da matéria, sendo que utilizava o método interrogativo, não só para fazer a interligação com matéria dada na aula anterior mas também como forma de promover a participação dos que estavam menos atentos ou a inclusão daqueles que apresentam alguma dificuldade de interação na turma.

O visionamento do vídeo, sobre técnicas de *merchandising* e promoção de vendas, provocou algumas críticas por parte dos alunos, pelo fato de ser em “brasileiro”. Concordei, mas justifiquei, que infelizmente não temos em português material, para apresentar de forma concreta os assuntos que estamos a tratar.

Seguiram o guião e depois procedeu-se á execução da ficha de trabalho. Esta ficha de trabalho individual serviu para conhecer/avaliar melhor os alunos, no ponto de vista da aprendizagem. Foram esclarecidas as dúvidas individualmente.

As atividades propostas na planificação, para o segundo tempo não foram iniciadas. Mas optei por tirar as dúvidas apresentadas e ajudá-los a fazer a ficha de trabalho, dado que os conceitos vão ser importantes para a sequência da matéria a dar.

Foi ainda apresentada uma proposta de trabalho de grupo: partindo de uma oferta de um saco de gomas à loja One, deveriam criar uma campanha de promoção, sendo que a forma e processo da campanha é da escolha dos grupos. Os cartazes deverão ser afixados na loja. A formação dos grupos ficou à responsabilidade dos alunos.

Reflexão

Aula mais barulhenta, e mais situações de comportamentos menos próprios do que na aula anterior. Apesar das alterações ao planeado considero que o objetivo da aprendizagem foi conseguido. As planificações são orientadoras, mas são

flexíveis, e perante as dúvidas existentes optei por ajudá-los a fazer a ficha de trabalho, esclarecer dúvidas individualmente, pois cada um tem o seu ritmo.

Apesar de na aula haver alguma indisciplina, não deixo de referir que a maior parte põe questões e faz observações muito pertinentes no contexto da aprendizagem.

15 de dezembro de 2014

Aula assistida pelo Doutor Tomás Patrocínio professor do Instituto de Educação.

No início da aula foram-me entregues dois cartazes referentes à promoção da loja One, sendo que outro trabalho de um grupo estava exposto na loja, que visitei antes da aula.

Comportamentos

Entraram na aula de uma forma mais tranquila que o normal. Cumprimentaram os professores.

Mostraram-se participativos e atentos, muito embora um ou outro não resistisse à tentação de ver as mensagens no telemóvel, mas muito discretamente.

Alguns sentaram-se de forma incorreta mas bastou um pequeno gesto para corrigirem a postura.

Duas ou três situações de intervirem com os colegas de forma menos correta nem sendo necessário chamar a atenção.

No decorrer do trabalho de grupo houve alunos que falaram um pouco mais uns com os outros mas, entraram no ritmo de trabalho.

Estratégias e recursos

Procedeu-se à exposição da matéria com auxílio de PowerPoint utilizando o método expositivo e interrogativo por forma aumentar os alunos atentos.

Pretendia-se mostrar com recurso à internet algumas bases de dados, mas não foi conseguido devido a dificuldades na ligação à internet.

Optou-se por distribuir os materiais (panfletos e catálogos) e a ficha de trabalho em grupo. Os grupos (três grupos) foram organizados sem minha intervenção. O uso desta estratégia tem por finalidade promover a interação aluno-aluno, e professor-aluno, promover a aprendizagem baseada na discussão construtiva de ideias. Pretende-se igualmente reduzir os comportamentos indisciplinados. A

execução do trabalho foi acompanhada do grupo a grupo esclarecendo dúvidas e incentivando os menos participativos.

A discussão do trabalho realizou-se no segundo tempo, contrariamente ao previsto na planificação, mas todos os alunos participaram de forma ordenada, sendo necessário direcionar questões para alunos menos participativos.

Após a exposição da matéria sobre o telemarketing, apoiada em PowerPoint, e utilizando o método expositivo e interrogativo.

Foram visionados dois vídeos sobre a matéria, apoiados num guião em que foram colocadas algumas questões sobre cada vídeo. Esta estratégia é utilizada como forma dos alunos analisarem e refletirem sobre os conteúdos visionados, pretendendo desenvolver o espírito crítico de forma construtiva, registando no quadro os aspetos mais relevantes. Foram distribuídas as respostas tipo pretendidas para que os alunos possam individualmente refletir sobre as questões.

No final foi efetuada uma síntese final da aula.

Foi ainda realizado o sorteio do cabaz de Natal, cuja venda de rifas está inserida no projeto Loja One, onde a convite dos alunos o Doutor Tomás Patrocínio retirou o número vencedor.

Reflexão

A aula de hoje foi bastante produtiva. Apesar de alguns comportamentos menos desejados, não os considere relevantes no contexto geral, sendo de que de qualquer forma é necessário trabalhar vários aspetos, para que os alunos adquiram comportamentos e atitudes corretas como hábitos diários.

No que concerne à aprendizagem, estiveram no geral atentos e interessados. Mais uma vez fizeram reparo aos vídeos “brasileiros” mas aceitam a justificação.

Envolveram-se de forma interessada no trabalho de grupo, no entanto foi necessário incentivar alguns dos membros de cada grupo, mas considero que o objetivo de aprendizagem foi atingido.

De referir que quando tocou a campainha, ainda ficaram alunos na sala a terminar o trabalho.

Necessidade de evitar os tempos mortos (como o que surgiu na tentativa de ligar à internet) que normalmente dão oportunidade ao que os alunos procurem formas distrativas.

Dia 9 de janeiro 2015

Foi a primeira aula depois das férias do Natal. A turma está mais pequena pela saída de dois alunos: um foi para um curso de aprendizagem (porque ganha dinheiro) e a outra aluna foi para um Curso de cozinha que é a área de interesse dela.

Comportamentos

À medida que os alunos iam entrando e até se organizarem nas carteiras foram trocados votos de um bom ano e de um bom trabalho.

Hoje estiveram atentos e participativos, não houve registo de comportamentos que perturbassem o funcionamento da aula. Alguma conversa cruzada, risos, entrada com boné, envio de *sms*, mas bastou uns avisos discretos. A maior perturbação deu-se na formação dos grupos: arrastar de cadeiras e alguma conversa, mas rapidamente estabilizou. As discussões sobre os visionamentos dos vídeos e sobre os resultados do trabalho de grupo deram-se de forma quase ordenada tendo-se verificado a participação de toda a turma. As entradas e saídas da aula (início, no intervalo e no final gerou algum burburinho, mas foram menos evidentes do que nas aulas anteriores.

Estratégias e recursos

A exposição dos conceitos da aula foi realizada com o auxílio do PowerPoint. No decorrer da exposição da matéria foram apresentados alguns vídeos de curta duração exemplificando os conceitos, e reforçando a aprendizagem utilizando o método interrogativo/debate sobre os vídeos, orientados por um guião previamente distribuído aos alunos. Para melhor envolver toda a turma as questões foram direcionadas para alunos menos participativos deixando no entanto espaço para qualquer um intervir ordenadamente. Utilizou-se o registo no quadro das ideias chave percebidas pelos alunos.

Foi pedido a um aluno que distribuísse pelos colegas da turma o texto e folha de respostas para o trabalho de grupo sobre o atendimento. Foi lido em voz alta o texto sendo que foi pedido a duas alunas (normalmente pouco participativas) para assumirem um papel nos diálogos. Explicou-se de seguida o objetivo do trabalho: análise dos comportamentos verificados por parte da profissional de vendas, no decorrer do atendimento ao cliente. Depois formaram-se os grupos por iniciativa dos alunos (3 grupos de 4). Foram acompanhados no decorrer do trabalho, grupo a grupo esclarecendo as dúvidas existentes. Da observação verifiquei que um dos grupos

(constituído por dois alunos mais desinteressados e barulhentos e uma aluna com dificuldades de interação/participação), curiosamente, ela conseguiu assumir a liderança do grupo e levar os colegas a concluir o trabalho. Outro grupo em que uma das alunas que o constituía destaca-se pela sua participação em aula, assumiu um papel de 2º plano, sendo que houve uma participação geral do grupo.

Todos os grupos entregaram uma folha de resposta (por grupo) devidamente identificada. As respostas foram debatidas antes do final da aula.

Reflexão

A aula de hoje decorreu de uma forma geral muito calma e foram conseguidos os objetivos da aprendizagem.

Os grupos têm-se organizado por iniciativa dos alunos e reparo que os elementos vão variando, o que torna desnecessária a minha intervenção na formação dos grupos. Verifico uma maior interação entre eles. Curiosamente verifiquei, e contrariando as expectativas, que um grupo formado por três elementos pouco participativos e/ou interessados participaram no trabalho de forma bastante positiva, impulsionados por um dos elementos que normalmente tem um papel muito passivo em outros grupos, e num outro grupo também homogéneo no que respeita à participação, fizeram o trabalho sem que se destacasse ninguém pela liderança, mas numa participação bem distribuída entre os elementos. Há que continuar a observar estes elementos.

Dia 16 janeiro de 2015

Cumprimentam as professoras à entrada.

Registam-se a manutenção dos comportamentos desordenados, e barulhentos à entrada e saída das aulas sendo sempre necessário aguardar até a turma estabilizar e sentar, sendo que alguns pedem para acabar de comer ou “lembram-se” que deixaram qualquer coisa no recreio. Durante o decorrer da aula de quando em vez, é necessário chamar à atenção para se sentarem convenientemente, deixar o telemóvel, ou para se calarem (conversa cruzada, ou intervenção simultânea). No entanto estas observações não são significativas para se dizer que houve interrupção de aula. De forma geral participam nos trabalhos.

Estratégias e recursos

Utilizou-se o método expositivo e interrogativo durante a exposição da matéria pretendendo reforçar a atenção e participação dos alunos, por forma a obter uma melhor aprendizagem e controlar os comportamentos indisciplinados. A exposição da matéria foi apoiada no PowerPoint, que para além dos conceitos, apresentava várias imagens relacionadas com a aparência e atitudes dos profissionais de vendas, apresentando o correto e o incorreto. Os alunos responderam a questões orais e emitiram opiniões.

Para consolidar a aprendizagem foram realizados dois trabalhos individuais. Um trabalho em que se pedia que fizessem a associação de imagens com as profissões com o objetivo de reforçar a aprendizagem sobre a importância e adequação da imagem para qualquer profissão, e enfatizando o profissional de vendas (todos a completaram). A segunda ficha de trabalho constava de cinco questões abordando as atitudes e comportamentos do profissional de vendas. Nem todos a completaram, mesmo apesar de ter acompanhado individualmente cada aluno.

No entanto na correção oral, com registo no quadro (para a síntese final) dos aspetos mais relevantes, todos participaram positivamente.

Reflexão

Os objetivos da aprendizagem parecem ter sido conseguidos. No entanto não sinto os alunos envolvidos no trabalho individual, como quando fazem trabalho em grupo. Diria que existe alguma “preguiça” e pouca motivação para desenvolver uma ficha individual, sobretudo se a mesma é constituída por questões abertas, que obrigam a escrever e a pensar individualmente, já que quando as mesmas questões são feitas oralmente há uma participação e intervenção completamente diferente, sendo que os mesmos alunos que não responderam por escrito fazem-no oralmente.

De notar que comportamentos como falar com o colega, tentar enviar/ler sms, fazer outra coisa que não o trabalho pedido (até cantar) são mais propícios nestas situações.

Dia 23 de janeiro de 2015

Registaram-se os comportamentos habituais à entrada e saída da aula. Hoje durante o primeiro tempo, pela natureza da matéria, recorreu-se a um método mais expositivo, pelo que foram verificados mais comportamentos ao nível da distração e alheamento, sendo necessária a constante intervenção com questões direcionadas aos

alunos mais alheados e algumas chamadas de atenção. No segundo tempo houve envolvimento no trabalho de grupo, num ambiente ruidoso, mas aceitável dentro do contexto da discussão do trabalho entre eles.

Estratégias e recursos

O desenvolvimento da aula não se deu conforme o estipulado na planificação. A exposição da matéria pelo seu conteúdo e importância para o profissional de vendas, prolongou-se pela necessidade de apresentar exemplos e especificar os conceitos de modo a que todos alunos compreendessem. Utilizando o método expositivo apoiado no PowerPoint para melhor compreensão dos conceitos, obriga à introdução frequente de questões para que os alunos se mantenham mais atentos e intervenham na aprendizagem, pelo que o trabalho de grupo só foi distribuído já no segundo tempo. Os grupos voltaram a organizar-se sem a minha intervenção. A realização do trabalho, mais complexo e com questões menos diretas, envolveu os alunos na sua execução. Foram como habitualmente sempre acompanhados para esclarecimentos de dúvidas, grupo a grupo. Depois da entrega do trabalho assinado por todos os elementos de cada grupo procedeu-se ainda à correção oral do trabalho com a participação de todos.

Apesar de lhes ter distribuído cópias dos slides de PowerPoint sobre a motivação dos comerciais, não foram projetados nem expostos como planificado, já que ao longo da exposição quando se falou da importância e objetivos das reuniões e convenções de vendedores foram apresentados vários aspetos associados à motivação dos vendedores e nas próximas aulas, estará sempre presente o tema relacionado com a matéria a decorrer. Hoje mesmo introduzindo o conceito da recompensa foi prometido um prémio (simbólico) ao grupo que apresentasse o melhor trabalho.

Reflexão

A planificação de aula é efetivamente um instrumento orientador para o professor e deve ser elaborada com todo o rigor. No entanto por vezes acontecem imprevistos e há que alterar. Foi mal calculado o tempo de aprendizagem dos conceitos. Os alunos apresentaram alguma dificuldade (e desinteresse), houve que repetir, questionar, exemplificar, voltar a questionar, para os envolver e certificar que compreendiam. Nesta situação os comportamentos indisciplinados também tendem a surgir com maior frequência. No trabalho de grupo também demonstraram maior dificuldade a realizá-lo (provavelmente porque exigia deles uma maior reflexão

individual e de grupo e capacidade de argumentação), no entanto conseguiram realizá-lo de forma satisfatória (apenas um grupo não fez a última questão).

Dia 30 de janeiro de 2015

Comportamentos

Hoje a aula em termos de comportamento, decorreu de forma muito calma. Participaram, puseram questões ordenadamente. Alguns momentos em que se mostraram mais desatentos, mas nada merecedor de registo. Até comentei o fato com a professora cooperante.

Estratégias e recursos

A aula foi iniciada com a entrega dos trabalhos de grupo e a distribuição do “prémio” ao melhor grupo. Ao grupo que apresentou o melhor trabalho ofereceu-se uma esferográfica a cada elemento sendo que um dos elementos manifestou alguma desilusão. Esse fato foi aproveitado para relacionar com os prémios de grupo ou prémios por objetivos (que está no âmbito da matéria presente) nem sempre promovem a mesma motivação/estímulo a cada elemento. De qualquer forma agradeceram. Foi ainda feita uma menção honrosa ao grupo que apresentou o segundo melhor trabalho. Ao outro grupo, o com pior desempenho, foi dito que deveriam trabalhar um pouco mais, pois também conseguiram alcançar os objetivos (teoria do reforço positivo).

Os temas da aula de hoje incidiram sobre os estatutos e modalidade de remuneração e avaliação de desempenho. Temas um pouco complexos mas que pretendem elucidar quais os deveres e direitos dos profissionais de vendas, a progressão na carreira, o tipo de remuneração (fixa e comissões), os incentivos e benefícios e as formas de avaliação desempenho. Apesar do método ser expositivo e extenso, pelo que foram sempre colocadas questões orais, deram-se exemplos e esclarecimentos, os alunos mostraram interesse pela matéria.

Aproveitando os temas como benefícios e a avaliação de desempenho foi sempre inserido o tema da motivação (que estava planificado para a aula anterior) funcionando como um fator para melhoria do desempenho e aumento dos benefícios (motivadores). Foram distribuídos com o habitualmente, cópias dos slides em PowerPoint apresentados na aula.

Tendo terminada a aula alguns minutos antes do previsto aproveitou-se para questionar os alunos sobre as metodologias seguidas ao que vieram reforçar o que já tinha sido respondido em questionário, que gostam das aulas com apoio do PowerPoint e preferem os trabalhos de grupo aos trabalhos individuais.

Reflexão

Contrariamente ao que é habitual numa aula mais expositiva, não registaram comportamentos perturbantes ou desviantes dignos de nota. Apesar da matéria ser extensa foi do interesse geral.

Considero, no entanto que a aprendizagem não pode ser só exposição de conceitos (por isso introduzo sempre o método interrogativo durante a exposição) e o que aconteceu com a exposição da aula de hoje saiu dos comportamentos habituais.

Dia 2 de fevereiro

Aula supervisionada pelo Doutor Tomás Patrocínio. A aula iniciou-se uns 15 minutos mais tarde dado o fato de estar a decorrer na sala um evento no âmbito do *Make it Possible*.

Comportamentos

Entrada na aula muito conturbada, uns ainda estavam a acabar de comer. Cumprimentaram os professores, e por fim sentaram-se mas sempre mantendo conversa cruzada. Durante a exposição da matéria, apesar das questões orais que ia colocando, visando a interligação com a matéria dada anteriormente, verificaram-se vários comportamentos indisciplinados, para uns bastou uma sinal, mas outros obrigaram a uma intervenção direta, como por exemplo uma aluna que “limava as unhas” enquanto a aula decorria, sendo que teve de ser chamada à atenção de forma mais direta em que a informei que não era o local apropriado para arranjar as unhas e mandei guardar “o material”. Pela primeira vez, ao longo destas aulas de prática letiva, foram registados comportamentos perturbadores da aprendizagem (sobretudo falta de atenção, conversa cruzada e atitudes fora do contexto). No entanto envolveram-se num trabalho individual com interesse, e quando distribuído o trabalho de grupo, apesar de falarem uns com os outros um pouco alto, e ter havido entre eles alguma conversa fora do contexto, empenharam-se na realização do trabalho, modificando pela positiva os comportamentos até ali verificados, tendo participado ativamente na correção.

Estratégias e recursos

Procedeu-se à exposição da matéria sobre recrutamento e seleção com o auxílio do PowerPoint, cujas cópias foram distribuídas por todos os alunos. Para além dos conceitos sobre os processos de recrutamento e seleção, os slides apresentavam exemplos de anúncios de trabalho no âmbito dos técnicos de vendas. Com esses slides promoveu-se o diálogo com os alunos, de forma a identificarem os perfis exigidos assim como condições de remuneração (temas abordados na aula anterior) assim como se mostraram alguns exemplos dos testes de seleção. Os alunos foram inclusivamente convidados a fazer um pequeno teste de análise de perfil, e foram apresentados os resultados.

Pretendeu-se mostrar um pequeno vídeo sobre uma ação de formação, que simultaneamente também era enquadrado nos benefícios dados aos trabalhadores, pelo carácter lúdico, porém pelas dificuldades de ligação à rede, optou-se por não o passar, dado ao comportamento indisciplinado que se verificou na aula, considerando que não deveria prolongar aquele tempo de espera.

No segundo tempo os alunos à entrada sentaram-se para a realização do trabalho de grupo que iria ser feito. A exposição da matéria, foi mais dificultada, por esse motivo, tendo mesmo sido obrigada a fazer chamadas de atenção. Após a distribuição das fichas (feita por um aluno) para realização do trabalho de grupo, explicou-se o objetivo do e gradualmente os alunos envolveram-se no trabalho, solicitando esclarecimentos que foram efetuados grupo a grupo. Todos os grupos concluíram o trabalho com sucesso, sendo no entanto realizado num clima mais “barulhento que o habitual”. Fez-se a correção oral com a participação de todos os elementos.

No final da aula saíram desordenadamente, mas despediram-se.

Reflexão

Dos 8 dias (2 blocos de 50 minutos cada) de prática letiva, sem dúvida que hoje foi o mais difícil no que se refere à gestão da aprendizagem e a gestão dos comportamentos indisciplinados, que me levaram a tomadas de decisão no momento, sem mesmo ter tempo de “pensar” a melhor forma de contornar os problemas. Sem dúvida que a planificação de aula é um ótimo suporte orientador, sobretudo nestas situações em que a aula decorre num ambiente perturbador, e que se têm de fazer

alterações de “última hora” como a que aconteceu por não se conseguir aceder com rapidez à internet.

Mas o lado positivo foi comprovar a mudança de comportamentos que se deu com a realização do trabalho de grupo, em que todos os elementos dos grupos, uns mais que outros, se envolveram no trabalho, participando com ideias, colocando dúvidas. O que é fato é que todos concluíram o trabalho e comprovaram oralmente o resultado.

ANEXO VIII – Grelha de caracterização das entrevistas a alunos e a professores e análise de conteúdo das mesmas

Grelhas de categorização das respostas das entrevistas aos alunos

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	CONTEÚDO
O ESTUDO	O gosto pelo estudo	- Não Depende das disciplinas Sim
	Hábitos de estudo	“Estudo sozinho “ Com um colega Quando há testes Utilizo computador
	Escolha do curso	“Para acabar o secundário” “Por ter saídas profissionais”
Relações afetivas	Com a escola	“Gosto da escola” “Sempre tenho alguma coisa para fazer”
	Ambiente escolar	“Não gosto do ambiente:” “É uma escola liberal e tem alunos mais variados.”
	Com os colegas	Gosto Só de alguns
	Com os professores	“Bons professores” “De modo geral explicam bem” “Dão muito na cabeça”
Ensino/Aprendizagem	Maiores dificuldades	Matemática, Português, Inglês
	Apoio na aprendizagem	Família e amigos “Às vezes ao professor”
	Causas das dificuldades	Dificuldade em pensar” “As perguntas são difíceis com uma linguagem diferente das aulas” “Dificuldades no vocabulário” “Estar menos atento” “Gostar de falar” “Falta de atenção” “... apanho metade da matéria, depois não tenho motivação” “Dificuldade em acompanhar o ritmo” Não gostar da matéria
	Disciplinas preferidas	Matemática Inglês Ed. Física

	<p>Metodologias e estratégias utilizadas pelo professor</p> <p>Avaliação</p>	<p>“As que têm PowerPoint e vídeos”</p> <p>“O professor explica depois faz perguntas”</p> <p>“Puxa pelos alunos para participar, não ser passivos”</p> <p>“Apresentar um slide sem ler apenas metendo-se na nossa parte, com palavras suas para se perceber melhor”</p> <p>“Usar fichas de trabalho e computador”</p> <p>“Dinâmica, depois da explicação introduz trabalho de aplicação prática”</p> <p>“Há professores que passam a aula a falar”</p> <p>“É difícil passar 50 minutos concentrado”</p> <p>“Trabalhos de grupo são essenciais- Ajudam na escola e no futuro”</p> <p>“ Os métodos de avaliar e estudar poderiam ser diferentes”</p> <p>.”Os testes são importantes mas há outras maneiras de avaliar”</p> <p>“Trabalhos de grupo são essenciais- Ajudam na escola e no futuro”</p>
Indisciplina	<p>Na escola</p> <p>Na sala de aula</p>	<p>...”Está cheia de putos”</p> <p>“Indisciplina dos mais novos: desrespeito por professores e empregados”</p> <p>“Alguns gostam de rebaixar os outros”</p> <p>“Os mais novos ... Têm os seus <i>“atrofios”</i>”</p> <p>“Está cheia de “putos”</p> <p>“Vejo neles comportamentos que já tive”</p> <p>“Alguns (professores) não têm mão nos alunos que fazem o que querem e lhes apetece nas aulas”</p> <p>“Outros são rígidos demais e controladores: Impõem a disciplina”</p>
Sucesso escolar	<p>Significado</p> <p>Como alcançar</p>	<p>“Ter boas nota”</p> <p>“Acabar o ano”</p> <p>“Estar no quadro de honra”</p> <p>“Ter habilitações e qualificações”</p> <p>“Ter boa média”</p> <p>“Estudar “</p> <p>“Trabalhar”</p> <p>“Ver como a escola pode influenciar a nossa vida”</p>

Fatores do insucesso	Conhecimentos anteriores	“Falta de bases” “ Não saber o que está para trás” “Há pessoas que bloqueiam nos testes”
	Caraterísticas da escola	“ Se a escola for boa estimula a estudar”
	Problemas com os professores	“ Se as aulas fossem mais participativas” “Se os professores não desistissem dos alunos mal comportados”

Grelhas de categorização das respostas das entrevistas aos professores

Categorias	Subcategorias	
	Caraterização da turma	Turmas heterogéneas a nível de capacidades e atitudes
Disciplinas	Identificação por parte do aluno	“ A maioria sim” “”Nem que seja por cultura geral” “Depende da disciplina”
	Familiarização conceitos e processos	A maioria dos conceitos não são familiares” “ Não têm bases para compreender a disciplina”
	Dificuldades evidenciadas	Lacunas a nível de leitura, interpretação e expressão escrita” Reduzido vocabulário” “Calculo matemático básico” Competências sociais e relacionais” “Hábitos de trabalho reduzido” “ Não sabem interpretar nem refletir de forma crítica” “Falta de maturidade”
Sucesso escolar	Fatores influenciadores	Ambiente familiar, nível socioeconómico, instrução dos pais” “ Motivação” “Indisciplina” “Assiduidade” “Integração dos alunos entre pares” “Dimensão das turmas” “ Metodologias “ “ Participação ativa”

	<p>Fatores de Motivação</p> <p>Fatores de não motivação</p>	<p>“Agregado familiar e equilibrado e estável”</p> <p>“Gostar do ambiente de sala de aula”</p> <p>“Perceber a aplicação do que está a aprender e como se enquadra nos seus objetivos, planos de vida”</p> <p>“Interesse nos conteúdos”</p> <p>“Nível de exigência /dificuldade adequado”</p> <p>“ não se reverem nos conteúdos”</p> <p>“Aulas demasiado expositivas”</p> <p>“Conteúdos muito extensos e teóricos”</p> <p>“Obrigatoriedade de estudar”</p> <p>“Conceito pré concebido sobre a menor exigência e facilidade dos cursos profissionais”</p> <p>“Perspetivas pouco animadoras pós curso”</p> <p>“Famílias destruturadas”</p> <p>“Condicionantes físicas e psicológicas”</p>
	<p>Metodologia</p> <p>Estratégias motivadoras</p>	<p>Metodologias ativas para o desenvolvimento de competências diversas”</p> <p>“Atividades diversificadas, trabalho projeto”</p> <p>“Disciplinas tecnológicas integradas”</p> <p>“Interação entre os alunos com níveis de capacidade diferentes”</p> <p>Trabalho de grupo</p> <p>“Explicar a importância da escola e das aulas para a vida futura”</p> <p>“Ambiente mais ou menos informal”</p> <p>“Disponibilidade para os ouvir”</p> <p>“Integração no processo de construção da aprendizagem</p> <p>“Reforço positivo, construtivo e feedback da aprendizagem”</p> <p>“Utilização de Novas tecnologias</p>

	Avaliação	Avaliação contínua através da observação e de fichas de trabalhos, formativa e sumativa.
Dimensão técnica	Gestão curricular	Elaborados pelo ME, a “ Há Liberdade de tratamento de conteúdos” “ Implica analisar temas e recursos disponíveis” “ Identificar abordagens a seguir” “Mudar sequências e fazer abordagens simultâneas” “Fazer autoavaliação e reformular plano “Trabalho com mudança permanente, ajustar” “Flexibilização da gestão do currículo” “Trabalho interdisciplinar”
	Mudanças conceptuais e metodológicas futuras	“Formação técnica integrada nas empresas que perspetivassem uma integração após curso” “ Menor carga horária e maior vertente prática” “Revisão curricular “ “Diminuir o número de alunos por turma”
	Formação especializada para o ensino	Depende das disciplinas e necessidade de atualização exigidas” “ Pode acrescentar mais-valia” “Deveria haver alguma formação específica no grupo 430”

ÍNDICE DE AUTORES

A

Amado, J. S.(1998) – 16

Amado, J.S. (2001) – 7, 11, 14, 18

Amado, J.S. & Freire, I. P. (2005) – 3, 16, 90

Amado, J.S. &. Freire,I.P. (2009) – 2, 7, 8, 9, 12 a 15, 17, 18, 91

Arends, R. (2007) – 8 a 12, 14,16,17,19 a 28,32, 51, 52 54, 56, 71, 83, 86, 88 ,90

B

Bel, J. (2004) – 6

Bardin, L. (2009) – 5

Bogdan, R. &. (1994) – 5, 6

E

Estrela, M. T. (1994) – 2, 3, 8, 11, 18

Estrela, M. T. (2002) – 7

Estrela, M. T. (2007) – 14, 15

F

Formosinho, J. (1993) – 49

Freire et.al. (2009) – 62, 89

Freitas, L. &. Freitas, M. (2003) – 4,19, 20,21, 23, 26, 27, 28

G

Gaspar, M. & Roldão, M. (2007) – 49, 50, 54

H

Hargreaves, et al. (1975) – 2, 8, 12

L

Lopes,J.(2001) – 11

Lopes,J. (2009) – 17, 18, 19, 90

Lopes et al. (2006) – 14

Lopes, J. & Silva, H.S. (2009).- 4, 19, 20, 21, 23, 24 , 25, 27, 28, 29, 32

M

Masetto, M. (1994) – 90

Martin,N.K.& Sass,D.A. (2010) – 3,8,9,16
Monereo, C. &. Gisbbert, D. (2002) – 4, 25, 29
Nóvoa, A. (1992) – 35, 45, 88
Pacheco, J. (2001) – 49,50
Patrocínio, T. (2004) – 3, 18
Pinto, J. & Santos, L. (2006) – 51, 52
Reis, P. (2013)– 20, 25,26,27,28 28
Ribeiro, A. (1992) – 51
Veiga, F. (2007) – 3, 7, 12, 14, 15, 16, 69,71, 90
Veiga, F. (2013).
Veiga, F. et al.. (2011) – 15,17, 18